

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНОБРНАУКИ РОССИИ)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ДонГТУ»)

Факультет экономики, управления и лингвистического сопровождения
Кафедра менеджмента



УТВЕРЖДАЮ
И.о. проректора по учебной
работе

Д.В.Мулов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Операционный менеджмент

(наименование дисциплины)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления/специальности)

Квалификация бакалавр
(бакалавр/специалист)

Форма обучения очная, очно-заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Алчевск, 2024

1 Цели и задачи изучения дисциплины

Цели дисциплины. Целью освоения дисциплины «Операционный менеджмент» является формирование у студентов комплекса необходимых теоретических знаний и практических навыков по экономическим основам управления и проектирования операционных систем, операционных процессов в организациях сферы производства и оказания услуг и приоритетных направлений их развития.

Задачи изучения дисциплины:

изучение основных категорий управления производственными и сервисными системами;

ознакомление с концептуальными основами технологического развития;

изучение отраслевых особенностей систем материальной и нематериальной сфер производства;

освоения экономических основ технологического развития;

изучение методов проектирования и управления систем материальной и нематериальной сфер производства, качества технологических решений на предприятиях;

приобретение навыков самостоятельной работы с законодательно-нормативными актами, специальной технической, технологической и экономической литературой, используя современные компьютерные технологии;

умение применять полученную информацию для разработки альтернативных вариантов технологических решений, обоснования и принятия оптимального варианта.

Дисциплина направлена на формирование профессиональных компетенций (ПК-3) выпускника.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Логико-структурный анализ дисциплины – курс входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» формируемые участниками образовательных отношений по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Дисциплина реализуется кафедрой менеджмента.

Основывается на базе дисциплин: «Менеджмент», «Экономика предприятия», «Технология производственных процессов».

Является основой для изучения следующих дисциплин: «Прогнозирование и планирование в организации», «Управление проектами», «Стратегический менеджмент».

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у студента для решения профессиональных задач деятельности, связанных с управлением операционной деятельностью организаций.

«Операционный менеджмент» представляет собой научную дисциплину, которая исследует процессы и явления в развитии производства и крайне необходима для будущих специалистов-менеджеров. Предмет курса - научные методы управления операционной системой, которые обеспечивают достижение оптимальных экономических результатов в процессе деятельности предприятия.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 ак.ч. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 ак.ч.), практические (54 ак.ч.) занятия и самостоятельная работа студента (90 ак.ч.), для очно-заочной формы обучения дисциплины предусмотрены лекционные (10 ак.ч.), практические (10 ак.ч.) занятия и самостоятельная работа студента (160 ак.ч.)

Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре. Форма промежуточной аттестации – экзамен. Предусмотрена курсовая работа в 5 семестре.

3 Перечень результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Процесс изучения дисциплины «Операционный менеджмент» направлен на формирование компетенции, представленной в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, обязательные к освоению

Содержание компетенции	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Способен применять методологию прогнозирования и планирования для эффективного управления организацией.	ПК-3	ПК-3.1. Рассчитывает и анализирует затраты по планированию деятельности; ПК-3.3. Владеет современными методиками расчета и анализа экономических показателей в области контроллинга предприятий; ПК-3.5. Владеет инструментарием расчетов плановых показателей, приемами анализа и оценки результатов планирования и прогнозирования; ПК-3.6. Выполняет необходимые для экономических разделов планов расчеты, обосновывает их и представляет результаты в соответствии с принятыми в организации стандартами.

4 Объём и виды занятий по дисциплине

Общая трудоёмкость учебной дисциплины составляет 5 зачётных единицы, 180 ак.ч.

Самостоятельная работа студента (СРС) включает проработку материалов лекций, подготовку к практическим занятиям, текущему контролю, выполнение индивидуального задания, самостоятельное изучение материала, выполнение курсовой работы и подготовку к экзамену.

При организации внеаудиторной самостоятельной работы по данной дисциплине используются формы и распределение бюджета времени на СРС для очной формы обучения в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2 – Распределение бюджета времени на СРС

Вид учебной работы	Всего ак.ч.	Ак.ч. по семестрам
		5
Аудиторная работа, в том числе:	90	90
Лекции (Л)	36	36
Практические занятия (ПЗ)	54	54
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Курсовая работа/курсовой проект	-	-
Самостоятельная работа студентов (СРС), в том числе:	90	90
Подготовка к лекциям	9	9
Подготовка к лабораторным работам	-	-
Подготовка к практическим занятиям / семинарам	27	27
Выполнение курсовой работы / проекта	36	36
Расчетно-графическая работа (РГР)	-	-
Реферат (индивидуальное задание)	8	8
Домашнее задание		
Подготовка к контрольной работе		
Подготовка к коллоквиуму	6	6
Аналитический информационный поиск		
Работа в библиотеке		
Подготовка к экзамену	4	4
Промежуточная аттестация – экзамен (Э), Д/з	Э, Д/з	Э, Д/з
Общая трудоемкость дисциплины		
	ак.ч.	180
	з.е.	5

5 Содержание дисциплины

С целью освоения компетенции, приведенной в п.3 дисциплина разбита на 7 тем:

- Тема 1. Операционный менеджмент как разновидность функционального менеджмента.
- Тема 2. Операционная стратегия как основа проектирования

операционной системы

- Тема 3. Операционная система организации: понятие, состав и виды
- Тема 4. Операционная деятельность: ресурсы, процессы и результаты
- Тема 5. Проектирование операционной системы:
 - 5.1 Управление проектами.
 - 5.2 Проектирование изделий и процессов в сфере производства.
 - 5.3 Способы размещения оборудования.
 - 5.4 Проектирование продукта и процессов в сфере услуг.
 - 5.5 Проектирование производственных мощностей.
 - 5.6 Проектирование местонахождения предприятий.
- Тема 6. Управление текущим функционированием операционной системы.
- Тема 7 Менеджмент качества и управление производительностью операционной деятельности.

Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов для очной и заочной формы приведены в таблице 3 и 4 соответственно.

Таблица 3 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Операционный менеджмент как разновидность функционального менеджмента	Природа, историческое развитие операционного менеджмента и его место в общей системе менеджмента. Категорийный аппарат операционного менеджмента. Цели и задачи операционного менеджмента на современном этапе развития экономических отношений. Структура и функции операционного менеджмента.	2	Операционный менеджмент как разновидность функционального менеджмента	2	–	–
2	Операционная стратегия как основа проектирования операционной системы	Миссия организации. Операционная стратегия и приоритеты. Рабочие рамки операционной стратегии. Достижение конкурентных преимуществ через стратегии. Стратегия дифференциации и дифференциация как конкурентное преимущество. Стратегия «лидерство в издержках». Гибкое реагирование на изменения. Сущность и этапы разработки операционной стратегии. Специфика стратегии производства товара. Особенности сферы услуг, которые влияют на операционную стратегию. Специфика стратегии процесса.	4	Операционная стратегия как основа проектирования операционной системы	4	–	–
	Операционная система	Сущность, структурное	4	Операционная система	4	–	–

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
3	организации: понятие, состав и виды	построение и классификационные подходы к операционным системам. Особенности единичных операционных систем. Характеристика серийных операционных систем. Специфика операционных систем массового производства. Особенности операционных систем с непрерывным процессом.		организации: понятие, состав и виды			
4	Операционная деятельность: ресурсы, процессы и результаты	Операционный процесс: сущность, структура и принципы организации. Типы операционных процессов. Организация операционного процесса в пространстве. Организация операционного процесса во времени.	4	Операционная деятельность: ресурсы, процессы и результаты	4	–	–
5	Проектирование операционной системы.	Управление проектами Дефиниции в управлении проектами Контроль за ходом выполнения проекта Организационные структуры Сетевой график Временные модели Модели типа "время—затраты"	18	Проектирование операционной системы.	36	–	–

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		<p>Управление ресурсами Отслеживание хода выполнения проекта Использование методов PERT и СРМ</p> <p>Проектирование изделий и процессов в сфере производства. Способы размещения оборудования</p> <p>Технологии в производстве. Системы технического обеспечения. Системы программного обеспечения. Система автоматизированного проектирования. Автоматизирована система управления производством. Система автоматизированного складирования и выдачи товаров. Гибкая производственная система. Интегрированная автоматизирована система управления производством.</p>					

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		<p>Метод Совместного проектирования.</p> <p>Проектирование глазами клиента.</p> <p>Метод Развертывания функции качества.</p> <p>Функционально-стоимостной анализ.</p> <p>Типы технологических процессов: процесс переработки; процесс изготовления; сборочные процессы; процесс тестирования.</p> <p>Структура производственного потока.</p> <p>Размещение оборудования по технологическому принципу.</p> <p>Размещение оборудования методом системной планировки.</p> <p>Размещение оборудования по предметному принципу.</p> <p>Размещение оборудования по принципу групповой технологии.</p> <p>Размещение оборудования по принципу обслуживания</p>					

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		<p>неподвижного объекта.</p> <p>Проектирование продукта и процессов в сфере услуг</p> <p>Особенности сферы услуг.</p> <p>Основные различия между системами с высокой и низкой степенью контакта с клиентом.</p> <p>Сервисная стратегия:</p> <p>Конкурентные приоритеты для сервисных стратегий.</p> <p>Уровни удовлетворения клиентов сервисом.</p> <p>Матрица сервис-контакта клиента в системе.</p> <p>Технологии в сфере услуг: поточные линии, самообслуживание, индивидуальный подход.</p> <p>Характеристики правильно спроектированной сервисной системы</p> <p>Проектирование производственных мощностей Проектирование местонахождения предприятий</p> <p>Актуальность задачи о</p>					

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		<p>размещении производства.</p> <p>Общие процедуры принятия решений о размещении производства.</p> <p>Факторы, влияющие на проектирование размещения производства.</p> <p>Общее направление в стратегиях размещения производства.</p> <p>Методы оценки альтернатив размещения производства.</p> <p>Стратегия размещения предприятия сферы услуг (сервиса).</p>					
	Управление текущим функционированием операционной системы	<p>Особенности планирования операций.</p> <p>Оперативное управление операционной деятельностью: функции, задачи, требования и технологии.</p> <p>Организация диспетчеризации операционной деятельности.</p> <p>Роль и содержание функции контроля в операционном менеджменте.</p> <p>Значение, задачи и принципы управления материальными ресурсами. Специфика управления материальными ресурсами при зависимом</p>	4	Управление текущим функционированием операционной системы	6	–	–

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		спросе. Особенности управления материальными ресурсами при независимом спросе. Характеристика системы управления "точно в срок". Значение и содержание процесса формирования рабочей среды.					
	Менеджмент качества и управление производительностью операционной деятельности	Сущность, значение и факторы формирования качества товаров и услуг. Показатели качества и методы их оценивания. Характеристика программ, обеспечивающих качество. Сущность и показатели результативности функционирования операционных систем. Факторы влияния на продуктивность операционной деятельности и пути их повышения.	2	Менеджмент качества и управление производительностью операционной деятельности	4		
Всего аудиторных часов			36		54		—

Таблицы 4 – Виды занятий по дисциплине и распределение аудиторных часов (очно-заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
1	Операционный менеджмент как разновидность функционального менеджмента	Природа, историческое развитие операционного менеджмента и его место в общей системе менеджмента. Категорийный аппарат операционного менеджмента. Структура и функции операционного менеджмента.	1	–	–	–	–
2	Операционная стратегия как основа проектирования операционной системы	Операционная стратегия и приоритеты. Рабочие рамки операционной стратегии. Сущность и этапы разработки операционной стратегии. Специфика стратегии производства товара. Особенности сферы услуг, которые влияют на операционную стратегию. Специфика стратегии процесса.	1	Операционная стратегия как основа проектирования операционной системы	1	–	–
4	Операционная деятельность: ресурсы, процессы и результаты	Операционный процесс: сущность, структура и принципы организации. Типы операционных процессов. Организация операционного процесса в пространстве. Организация операционного процесса во времени.	1	Операционная деятельность: ресурсы, процессы и результаты	1	–	–

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
	Проектирование операционной системы.	<p>Управление проектами Дефиниции в управлении проектами Контроль за ходом выполнения проекта Организационные структуры Сетевой график Временные модели Модели типа "время—затраты" Управление ресурсами Отслеживание хода выполнения проекта Использование методов PERT и СРМ</p> <p>Проектирование изделий и процессов в сфере производства. Способы размещения оборудования Технологии в производстве. Системы технического обеспечения. Системы программного обеспечения. Система автоматизированного проектирования. Автоматизирована система управления производством. Система автоматизированного</p>	5	Проектирование операционной системы.	6	-	-

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		<p>складирования и выдачи товаров.</p> <p>Гибкая производственная система.</p> <p>Интегрированная автоматизирована система управления производством.</p> <p>Метод Совместного проектирования.</p> <p>Проектирование глазами клиента.</p> <p>Метод Развертывания функции качества.</p> <p>Функционально-стоимостной анализ.</p> <p>Типы технологических процессов: процесс переработки; процесс изготовления; сборочные процессы; процесс тестирования.</p> <p>Структура производственного потока.</p> <p>Размещение оборудования по технологическому принципу.</p> <p>Размещение оборудования методом системной планировки.</p>					

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		<p>Размещение оборудования по предметному принципу.</p> <p>Размещение оборудования по принципу групповой технологии.</p> <p>Размещение оборудования по принципу обслуживания недвижимого объекта.</p> <p>Проектирование продукта и процессов в сфере услуг</p> <p>Особенности сферы услуг.</p> <p>Основные различия между системами с высокой и низкой степенью контакта с клиентом.</p> <p>Сервисная стратегия:</p> <p>Конкурентные приоритеты для сервисных стратегий.</p> <p>Уровни удовлетворения клиентов сервисом.</p> <p>Матрица сервис-контакта клиента в системе.</p> <p>Технологии в сфере услуг: поточные линии, самообслуживание, индивидуальный подход.</p> <p>Характеристики правильно спроектированной сервисной системы</p>					

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		<p>Проектирование производственных мощностей</p> <p>Проектирование местонахождения предприятий</p> <p>Актуальность задачи о размещении производства. Общие процедуры принятия решений о размещении производства. Факторы, влияющие на проектирование размещения производства. Общее направление в стратегиях размещения производства. Методы оценки альтернатив размещения производства. Стратегия размещения предприятия сферы услуг (сервиса).</p>					
	Управление текущим функционированием операционной системы	<p>Особенности планирования операций. Оперативное управление операционной деятельностью: функции, задачи, требования и технологии. Организация диспетчеризации операционной деятельности.</p>	2	Управление текущим функционированием операционной системы	2		

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционных занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Темы практических занятий	Трудоемкость в ак.ч.	Тема лабораторных занятий	Трудоемкость в ак.ч.
		Роль и содержание функции контролирования в операционном менеджменте. Значение, задачи и принципы управления материальными ресурсами. Специфика управления материальными ресурсами при зависимом спросе. Особенности управления материальными ресурсами при независимом спросе. Характеристика системы управления "точно в срок". Значение и содержание процесса формирования рабочей среды.					
Всего аудиторных часов			10		10		–

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Критерии оценивания

В соответствии с Положением о кредитно-модульной системе организации образовательного процесса ФГБОУ ВО «ДонГТУ» (https://www.dstu.education/images/structure/license_certificate/polog_kred_modul.pdf) при оценивании сформированности компетенций по дисциплине используется 100-балльная шкала.

Перечень работ по дисциплине и способы оценивания знаний приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Перечень работ по дисциплине и способы оценивания знаний

Вид учебной работы	Способ оценивания	Количество баллов
Выполнение практических работ, работа в аудитории на занятиях	Устные ответы, решение практических заданий на занятиях	30 - 50
Прохождение тестов	Более 50% правильных ответов	30 - 40
Выполнение индивидуального задания	Предоставление материалов индивидуального задания (рефераты и т.д.)	0 - 10
Итого	–	60 - 100

Зачет проставляется автоматически, если студент набрал в течении семестра не менее 60 баллов и отчитался за каждую контрольную точку. Минимальное количество баллов по каждому из видов текущей работы составляет 60% от максимального.

Промежуточный контроль по дисциплине «Операционный менеджмент» проводится в форме устного экзамена по вопросам, представленным ниже. Экзаменационный билет включает два теоретических вопроса из приводимого ниже перечня. Экзаменационные билеты составляется таким образом, чтобы каждый вопрос относился к разным темам. Студент на экзамене может набрать до 100 баллов.

Шкала оценивания знаний при проведении промежуточной аттестации

приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Шкала оценивания знаний

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	Оценка по национальной шкале зачёт/экзамен
0-59	Не зачтено/неудовлетворительно
60-73	Зачтено/удовлетворительно
74-89	Зачтено/хорошо
90-100	Зачтено/отлично

6.2 Домашнее задание

Домашнее задание не предусмотрено.

6.3 Темы для рефератов (презентаций) – индивидуальное задание

- 1) Операционный менеджмент как научное направление.
- 2) Операционный менеджмент как практика эффективного управления.
- 3) Функции операционного менеджмента и их совершенствование в конкурентных условиях.
- 4) Производство товаров и услуг: общее и специфическое.
- 5) Производственная деятельность и инструменты управления ею.
- 6) Производство нематериальных услуг как фактор инновационного развития.
- 7) Эффективная организация бизнес-процессов в организациях: прогрессивный опыт.

6.4 Оценочные средства для самостоятельной работы и текущего контроля успеваемости

Тема 1. Операционный менеджмент как разновидность функционального менеджмента.

- 1) В чем заключается объективность законов управления производством?
- 2) Какое соотношение существует между понятиями "производство" и "операции"?
- 3) Что вы понимаете под операционным менеджментом?
- 4) Что общего и отличительного между понятиями "Операционный менеджмент" и "Производственный менеджмент"?
- 5) Каковы характерные черты операционного менеджмента?
- 6) Каковы этапы эволюционного развития операционного менеджмента?
- 7) Дайте характеристику категорийному аппарату операционного менеджмента?
- 8) Что такое категория "операционная функция"?

9) В чем заключаются цель и основные задачи операционного менеджмента в нынешних условиях хозяйствования?

10) Функциональная характеристика операционного менеджмента?

Тема 2. Операционная стратегия как основа проектирования операционной системы

1) Какие стратегические решения решаются в операционном менеджменте?

2) Основные цели и факторы, которые учитываются при разработке стратегии производства товаров и процессов?

3) Что вы понимаете под понятием "выраженная компетенция"?

4) Какова последовательность разработки операционной стратегии на начальном этапе развития предприятия?

5) Как различные стадии жизненного цикла товаров влияют на операционную стратегию?

6) Как тип процесса влияет на выбор стратегии процесса?

7) Как особенности сферы услуг, которые влияют на формирование операционной стратегии?

8) Каким образом учитываются особенности сферы услуг при формировании операционной стратегии?

9) Возможна ли такая ситуация, когда фабрика выпускает высококачественную продукцию, ее производство характеризуется надежностью и гибкостью, а потребители все же высказывают недовольство?

10) Почему любой фирме, работающей в сфере услуг, необходимо стремиться достичь мирового уровня обслуживания, даже если она не конкурирует с компаниями за пределами своей страны?

11) Каковы основные конкурентные приоритеты, связанные с операционной стратегией? Как изменилась их значимость за последние годы?

12) Почему "правильная" операционная стратегия фирм, конкурирующих на международном уровне, должна постоянно изменяться?

13) Что подразумевается под выражениями "победители заказа" и "квалификаторы заказа"? Какая компания стала "победителем заказа" при вашем последнем крупном приобретении товара или услуги?

14) Что мы имеем в виду, называя производительность компаний "относительным" критерием?

15) Какие типичные показатели производительности отражают качество продукции, сроки выполнения заказа и гибкость?

16) Какими критериями должен руководствоваться управленческий персонал при выборе конкретного показателя производительности?

Тема 3. Операционная система организации: понятие, состав и виды

1) Что собой представляет операционная система?

2) Из каких основных элементов состоит операционная система? Как они взаимодействуют?

3) Какую роль выполняет подсистема обеспечения в отношении перерабатывающей подсистемы?

4) Какое назначение трансформирующей подсистемы операционной системы?

5) Какова роль подсистемы планирования и контроля в обеспечении эффективного функционирования перерабатывающей подсистемы и подсистемы обеспечения?

6) Когда изменение условий внешней среды приводит к изменению функций операционной системы?

7) Назовите типы операционных систем. Какие характерные особенности положены в основу классификации операционных систем?

8) Какие особенности единичной операционной системы?

9) Какова специфика серийной операционной системы?

10) Какие особенности операционной системы массового процесса?

11) Какие особенности операционной системы непрерывного процесса?

12) В каких сферах деятельности, применяются различные типы операционных систем?

Тема 4. Операционная деятельность: ресурсы, процессы и результаты

1) Какова сущность, роль и стадии операционного процесса?

2) Какие вы знаете общие принципы организации операционного процесса?

3) Какие вы знаете классификационные подходы к операционным процессам?

4) Какова характеристика единичного операционного процесса и какие требования по его организации?

5) Какова характеристика серийного операционного процесса и требования к его организации?

6) Какова характеристика операционного процесса массового производства и требованиям к его организации?

7) Какова характеристика непрерывного операционного процесса и требования к его организации?

8) Как происходит организация операционного процесса в пространстве?

9) Каковы направления специализации, по которым происходит формирование структурных подразделений?

10) Какова характеристика специфики организации операционного процесса во времени?

11) Каковы основные пути сокращения продолжительности операционного цикла?

12) Каковы особенности операционного менеджмента по фазам операционного цикла предприятия?

Тема 5. Проектирование операционной системы.

Тема 5.1 Управление проектами

- 1) Каковы основные этапы выполнения проекта?
- 2) Какая дополнительная информация понадобилась бы вам для составления графика PERT?
- 3) Какие обязанности управленческого характера лежат на директоре проекта?
- 4) Что такое проект?
- 5) Что такое управление проектом?
- 6) Что такое структура работ проекта?
- 7) Какие рекомендации необходимо соблюдать, чтобы правильно разработать структуру работ проекта?
- 8) Что такое обособленный проект? Его недостатки и преимущества?
- 9) Что такое функциональный проект? Его недостатки и преимущества?
- 10) Что такое матричный проект? Его недостатки и преимущества?

*Тема 5.2 Проектирование изделий и процессов в сфере производства.
Способы размещения оборудования*

- 1) Обсудите различие в толковании термина design как промышленный дизайн и как проектирование нового продукта. Что означает каждый из этих видов дизайна в создании нового продукта с учетом запросов потребителей?
- 2) Обсудите принцип наращивания в проектировании, который заключается в частом внесении изменений и дополнений в проект продукции на протяжении всего срока ее существования. Каковы положительные и отрицательные стороны этого принципа?
- 3) В каких основных документах отражены результаты разработки проекта новой продукции? Какие документы нужны для того, чтобы изготовить продукцию?
- 4) Какие факторы необходимо учитывать в процессе разработки новой продукции перед ее освоением в коммерческих масштабах?
- 5) В чем заключается метод развертывания функции качества? Чем ограничивается его применение?
- 6) Какая информация содержится в продуктово-процессной матрице? В каком месте этой матрицы вы поместили бы ресторан быстрого питания?
- 7) Какое влияние на конечную стоимость продукта оказывает стадия разработки концепции и проектирования?
- 8) Обсудите принцип совместного инженерного проектирования и укажите, в чем преимущества его применения в производственной системе?
- 9) Какое влияние на анализ безубыточности оказывает изменение объемов производства?
- 10) Что представляет собой технологический процесс? Опишите его важнейшие характеристики?

Тема 5.3 Проектирование продукта и процессов в сфере услуг

- 1) Кто является «клиентом» исправительного заведения, летнего

детского лагеря, аэропорта?

2) Каким образом ценовая конкуренция и конкуренция в разнообразии блюд повлияли на основную формулу успеха компании «Вкусно и точка»?

3) Может ли сервисная фирма пользоваться методом поточной линии или самообслуживания и при этом сохранять высокую степень сфокусированности на качестве обслуживания клиента (индивидуальный подход)?

4) Почему менеджер главного офиса банка должен оцениваться по критериям, отличным от тех, которые используются для оценки менеджера банковского филиала?

5) Какие операции, характеризуются тесным и незначительным контактом с клиентом, в следующих сервисных организациях: а) Офис дантиста б) Авиакомпания в) Бухгалтерия г) Автомобильное агентство?

6) Многие считают, что основой успеха любой сервисной фирмы является точное определение и выполнение запросов и ожиданий клиента. Какие примеры из своей практики вы можете привести, подтвердите либо опровергните данное утверждение?

7) В каком месте сервис-системной матрицы вы разместили бы церковь, в которой можно посетить службу; автомат по продаже продуктов питания, автоматический шейкер для приготовления напитков?

8) Может ли производитель предлагать, кроме гарантий качества своей продукции, сервисные гарантии?

9) Представьте, что вы менеджер ресторана и получили достоверную информацию, что обедающая у вас пара видела в зале мышь. Что вы сказали бы этим людям? Как вышли бы из этой кризисной ситуации?

10) Существует общее мнение, что влияние новых технологий на сервисные операции оценить очень сложно. Как по-вашему, почему это утверждение часто оказывается правильным?

11) Какими могут быть преимущества внедрения в университете компьютеризированной регистрационной системы? Можно ли определить количественные характеристики этих преимуществ?

Тема 5.4 Проектирование производственных мощностей

1) На какой стадии создания предприятия определяется наилучший оперативный уровень производственной мощности?

2) Отношением каких производственных мощностей определяется коэффициент использования производственных мощностей?

3) Какие возможности для предприятия открывает внедрение гибких технологий?

4) На какие вопросы, следует ответить при планировании производственной мощности?

5) Какой из рыночных параметров оказывает влияние на установление производственной мощности?

6) Какие технологии или способы производства используются на предприятиях сферы услуг?

7) На основе каких решений достигается баланс между требованиями к мощности и установленными мощностями?

8) В чем суть системного подхода при определении производственной мощности предприятия?

9) какие основные закономерности, которые следует использовать при прогнозировании производственной мощности?

Тема 5.5 Проектирование местонахождения предприятий

1) Каковы потенциальные выгоды размещения производства за рубежом? Каковы возможности и трудности?

2) Какая исходная информация должна подготавливаться для нахождения места размещения методом «центра тяжести»?

3) Каким образом определяются координаты «центра тяжести» или «точка своза»?

4) Что такое рейтинг факторов и каким образом он используется?

5) Каковы основные положения анализа расположения производства по методу «объем– затраты»?

6) Какие затраты составляют суммарные издержки на производство некоторого объема продукции?

7) Зависит ли выбор варианта места размещения предприятия от объема производства и если да, то почему?

8) Чем отличается цель стратегии размещения предприятия сферы услуг от цели размещения производства продукции?

9) Какие факторы оказывают влияния на конкурентоспособность фирмы сферы услуг?

Тема 6. Управление текущим функционированием операционной системы

1) Дайте характеристику долгосрочного, среднесрочного и краткосрочного планирования операций, что общего и в чем отличия?

2) Какие функции, задачи и основные требования к оперативному управлению операционной деятельностью?

3) Какова сущность и основные задачи диспетчеризации?

4) Какие виды и технологии процесса контролирования?

5) Какие "точки" контролирования в производственных и обслуживающих операционных системах?

6) Какие основные принципы функционирования системы управления

материальными ресурсами?

- 7) Какова роль и функции запасов?
- 8) Проанализировать специфику зависимого и независимого спроса на товары.
- 9) В чем сущность зависимого спроса и систем управления запасами с зависимым спросом?
- 10) В чем преимущества и недостатки системы планирования материального обеспечения производства (МКР)?
- 11) В чем сущность независимого спроса и систем управления запасами с независимым спросом?
- 12) Какова возможность применения различных систем управления запасами товаров независимого спроса на примере конкретных товаров?
- 13) В чем сущность преимуществ и недостатков системы управления запасами "точно в срок"?
- 14) В чем сущность условия применения системы "Канбан" на отечественных предприятиях?
- 15) В чем сущность значения и направления формирования рабочей среды предприятия?

Тема 7 Менеджмент качества и управление производительностью операционной деятельности

- 1) В чем сущность показатели качества товаров?
- 2) Дайте определение понятию качество и охарактеризуйте факторы, влияющие на формирование качества?
- 3) Какие методы, оценки качества, используются на практике предприятиями?
- 4) Какие существуют подходы к менеджменту качества?
- 5) В чем сущность особенностей применения общего менеджмента качества на отечественных предприятиях?
- 6) Какие вы знаете методы усовершенствования качества?
- 7) Какие вы знаете показатели результативности функционирования производственной и непроизводственной систем?
- 8) Какие вы знаете факторы влияния на продуктивность операционной деятельности и условия её повышения?

6.5 Вопросы для подготовки к экзамену

1. В чем сущность и содержание операционного менеджмента?
2. Какие вы знаете операционные стратегии?

3. Какие вы знаете основные конкурентные приоритеты, связанные с операционной стратегией?
4. В чем сущность влияние жизненного цикла на операционную стратегию?
5. В чем сущность разработка стратегии процесса? Типы процессов: сфокусированный на процессе, сфокусированный на продукте и процесс, который повторяется?
6. Какие вы знаете операционные стратегии в сфере обслуживания?
7. Какие вы знаете классификационные подходы к операционным системам?
8. В чем сущность выталкивающих и вытягивающих операционных систем?
9. В чем сущность Единичных (проектных) систем?
10. В чем сущность Мелкосерийных систем?
11. В чем сущность Системы массового производства?
12. В чем сущность Системы с непрерывным процессом?
13. Какие вы знаете Принципы организации операционных процессов? Типы операционных процессов, их признаки?
14. В чем сущность Организации операционного процесса в пространстве и времени?
15. Проектирование операционной системы: сущность, цели и этапы?
16. Состав критериев и факторов проектирования операционной системы?
17. В чем сущность Социотехнического подхода к разработке операций?
18. Современный уровень развития операционных систем: системы автоматизированного проектирования?
19. Современный уровень развития операционных систем: автоматизированные системы управления производством?
20. Современный уровень развития операционных систем: системы автоматизированного складирования и подачи товаров?
21. Современный уровень развития операционных систем: гибкие производственные системы?
22. Современный уровень развития операционных систем: интегрированные автоматизированы системы управления производством?
23. Что такое управление проектами. основные понятия в управлении проектами?
24. Как происходит Контроль за ходом выполнения проекта?
25. Организационные структуры в управлении проектами?
26. Сетевые графики в управлении проектами?
27. Как происходит разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере?
28. Как происходит Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания?

29. Как происходит Создание рабочих графиков с помощью диаграмм Г. Ганта?
30. Что такое Сетевой график с однозначной оценкой продолжительности операций?
31. Что такое Сетевые модели типа «время-затраты»?
32. Производственная система и её основные функции?
33. Типы сервисных систем и какие технологии применяются в сфере услуг?
34. Как происходит Развитие стратегии и какие проблемы конкурентоспособности?
35. В чем сущность Управления качеством при проектировании продукта?
36. В чем сущность Стоимостного анализ при проектировании продукта?
37. Методы проектирование сервисных организаций?
38. В чем сущность Структуры сервисных контактов? Охарактеризуйте используя сервисную системную матрицу.
39. В чем сущность Сервисных гарантий как основы для проектирования?
40. Назовите Критерии размещения производственных объектов.
41. Охарактеризуйте Методы размещения промышленных предприятий.
42. Охарактеризуйте методы размещения объектов сервиса.
43. Охарактеризуйте основные способы размещения оборудования.
44. Охарактеризуйте размещение оборудования по технологическому принципу.
45. Охарактеризуйте размещение производства по принципу групповой технологии.
46. Охарактеризуйте размещение оборудования по принципу обслуживания недвижимого объекта.
47. Охарактеризуйте размещение производства по предметному принципу.
48. Охарактеризуйте методы размещение помещений сервисных предприятий.
49. Какие вы знаете Технологии в производстве?
50. В чем сущность Интегрированных производственных систем?
51. Какие используются технологии в сфере услуг?
52. Как происходит оценка окупаемости инвестиций в технологии?
53. Как определяется соотношение между затратами и пропускной способностью системы обслуживания?
54. Что такое Система массового обслуживания?
55. Какие Требования к качеству и как определяются затраты на обеспечение качества?
56. Охарактеризуйте Статистические методы управления качеством.

57. Охарактеризуйте Календарное планирование производства.
58. Приведите примеры практических методов календарного планирования.
59. Охарактеризуйте принципы управление материально-техническим обеспечением.
60. Охарактеризуйте функции, задания и основные требования к оперативному управлению производством.
61. Охарактеризуйте организацию диспетчеризации производства.
62. Охарактеризуйте управление производственными мощностями на предприятиях.
63. Как происходит планирование мощности?
64. Как происходит планирование загрузки мощностей?
65. Как происходит планирование пропускной способности сервисного предприятия?
66. назовите фазы роста пропускной способности сервисных предприятий.
67. В чем сущность производственной системы «точно в срок»?
68. Охарактеризуйте планирование производственного процесса и нормирование труда.

6.6 Примерная тематика курсовых работ

Для освоения программы дисциплины «Операционный менеджмент» и овладения профессиональными компетенциями предусмотрена курсовая работа, включающая четыре комплексные расчетные ситуационные задания, затрагивающие такие темы как «Процессные стратегии и планирование мощности производства», «Планирование производственных ресурсов», «Прогнозирование», «Управление запасами и система точно в срок».

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Рекомендуемая литература

а) основная литература

1. Герасимов, Б.Н. Производственный менеджмент: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, К.Б. Герасимов. - М.: Вузовский учебник, 2020. - 159 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL:<https://dspace.www1.vlsu.ru/bitstream/123456789/8366/1/01980.pdf>

2. Горелик, О.М. Производственный менеджмент: принятие и реализация управленческих решений. Учебное пособие / О.М. Горелик. - М.: КноРус, 2020. - 384 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL:https://moodle.kstu.ru/pluginfile.php/65687/mod_resource/content/1/1gorelik_o_m_proizvodstvennyy_menedzhment_prinyatie_i_realiza.pdf?ysclid=m3d9ov93a1808159253

3. Поздняков, В.Я. Производственный менеджмент: Учебник / В.Я. Поздняков. - М.: Инфра-М, 2024. - 288 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL:<https://znanium.ru/catalog/document?id=444665&ysclid=m3d9usupnz643552858>(доступ для авторизованных читателей)

4. Стерлигова, А.Н. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. - М.: Инфра-М, 2019. - 312 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL:https://portal.tpu.ru/SHARED/s/SUSHKO/Teaching_process/OPP/BDM/textbook.pdf

б) дополнительная литература:

1. MBA.Operation management. Year 1. Section 1. –REF: MBA, 2005–194 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL:<https://staff.tiame.uz/storage/users/476/books/nbyuNdq2t17auGcbDid9z78MIf4Pm6h8OOoRycAe.pdf>

2.Стивенсон, В. Дж. Управление производством: Учебное пособие / Пер. с англ. –М.: БИНОМ, 2002 –928 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL: https://vk.com/wall-174630227_13

3.Чейз, Р.Б., Эквилайн Н. Дж., Якобс Р.Ф. Производственный и операционный менеджмент / Пер. с англ. –М.: Вильямс, 2004. –704 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL:<https://libcats.org/book/631824>

4. Василенко, В. О., Ткаченко Т. И. Производственный (операционный) менеджмент: учеб.пособие для студ. экон.спец. высших учеб. Заведений К.: ЦУЛ, 2003. – 232с. [Электронный ресурс]. Режим доступа URL:<https://studfile.net/preview/1099497/>

в) методическое обеспечение:

1. Методические рекомендации к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Операционный менеджмент» для студентов очной формы обучения направления подготовки 38.03.02

«Менеджмент»/ Сост.: Е.В. Красюк– Алчевск: ДонГТУ, 2024.– 66с.
[Электронный ресурс]. Режим доступа
URL:<https://moodle.dstu.education/course/view.php?id=3857>

2. Методические рекомендации к курсовой работе по дисциплине:
Операционный менеджмент/ Сост.: Е.В. Красюк– Алчевск: ДонГТУ, 2024.–
41с. [Электронный ресурс]. Режим доступа
URL:<https://moodle.dstu.education/course/view.php?id=3857>

7.2 Базы данных, электронно-библиотечные системы, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная библиотека ДонГТУ : официальный сайт. — Алчевск. —
URL: library.dstu.education. — Текст : электронный.

2. Научно-техническая библиотека БГТУ им. Шухова : официальный
сайт. — Белгород. — URL: <http://ntb.bstu.ru/jirbis2/>. — Текст : электронный.

3. Консультант студента : электронно-библиотечная система. —
Москва. — URL: <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. — Текст :
электронный.

4. Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная
система. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red. — Текст :
электронный.

5. IPR BOOKS : электронно-библиотечная система. — Красногорск. —
URL: <http://www.iprbookshop.ru/>. — Текст : электронный.

6. Центр креативных технологий: библиотека. Менеджмент.
[Электронный ресурс]. Режим доступа -
<http://www.inventech.ru/lib/management/>

7. Электронно-библиотечная система "AgriLib". [Электронный ресурс].
Режим доступа -<http://ebs.rgazu.ru/>

8. Электронно-библиотечная система "Elibrary". [Электронный ресурс].
Режим доступа <http://elibrary.ru/>

9. Электронно-библиотечная система "E.Lanbook". [Электронный
ресурс]. Режим доступа <http://e.lanbook.com/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов деятельности в процессе обучения, соответствует требованиям ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение представлено в таблице 7.

Таблица 7 – Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов	Адрес (местоположение) учебных кабинетов
Специальные помещения: предметная аудитория (мультимедийная) Количество посадочных мест – 60 шт. Доска для написания мелом Персональный компьютер – 1 шт. Проектор NEC NP 210 – 1 шт. Колонки звуковые LUXEON 108 - 2 шт. Проекционный экран – 1 шт. Базовое программное обеспечение	<i>Корпус 6 Аудитория 414 предметная аудитория (мультимедийная)</i>

Лист согласования РПД

Разработал
старший преподаватель
(должность)



(подпись)

Е.В. Красюк
(Ф.И.О.)

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

И.о. заведующего кафедрой менеджмента



(подпись)

Е.В. Кобзева
(Ф.И.О.)

Протокол № 1 заседания кафедры менеджмента от 30.08.2024 г.

И.о. декана факультета экономики,
управления
и лингвистического сопровождения



(подпись)

Э.Р. Самкова
(Ф.И.О.)

Согласовано

Председатель методической
комиссии по направлению подготовки
38.02.03 Менеджмент



(подпись)

Е.В. Кобзева
(Ф.И.О.)

Начальник учебно-методического центра



(подпись)

О.А. Коваленко
(Ф.И.О.)

Лист изменений и дополнений

Номер изменения, дата внесения изменения, номер страницы для внесения изменений	
ДО ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:	ПОСЛЕ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ:
Основание:	
Подпись лица, ответственного за внесение изменений	