

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

РЕКОМЕНДОВАНО

К УТВЕРЖДЕНИЮ

Декан, председатель совета  
Инженерно-экономического

 факультета,  
Э.Б. Атуева

Подпись

17

ФИО

12

2018г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,  
председатель методического

совета ДГТУ

 Н.С. Суракатов

Подпись

Н.С. Суракатов

ФИО

2018г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина

**Б1. В.ДВ.12 Операционный менеджмент**

наименование дисциплины по ООП и код по ФГОС

для направления **38.03.02 – «Менеджмент»**

шифр и полное наименование направления (специальности)

Профиль **«Менеджмент организаций»**

Факультет **инженерно-экономического**

наименование факультета, где ведется дисциплина

Кафедра

**менеджмента**

наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Квалификация выпускника (степень) **бакалавр**

бакалавр (специалист)

Форма обучения **очная, заочная**, курс **3** семестр (ы) **6**

очная, заочная, др.

Всего трудоемкость в зачетных единицах (часах) - **5 ЗЕТ (180 часов)**

лекции **34** (час); зачет – **–**;

(семестр)

практические (семинарские) занятия **34** (час); экзамен - **6 сем (13ЕТ – 36ч.)**

(семестр)

лабораторные занятия **–** (час); самостоятельная работа **76** (час);

Курсовой проект (работа, РГР) **6** (семестр).

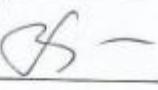
Зав. кафедрой

  
подпись

**Т.В. Магомедова**

ФИО

Начальник УО

  
подпись

**Э.В. Магомаева**

ФИО



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению и профилю подготовки бакалавров **38.03.02. Менеджмент, профиль 38.03.02. - «Менеджмент организации».**

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры от 10.12.2018 года, протокол №  
5

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)

 Т.Б. Магомедова  
Подпись ФИО

Подпись \_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_

## ОДОБРЕНО

Методической комиссией  
По укрупненным группам  
специальностей и направлений  
подготовки  
38.00.00.  
"Экономика и управление"

## АВТОР(Ы) ПРОГРАММЫ

Муллахмедова С.С., к.э.н. доцент

ФИО уч. степень, ученое звание, подпись

Председатель МК

Ж.Н. Казиева

Подпись \_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_

11 14

1000

11 12 2018г.

2

2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

РЕКОМЕНДОВАНО  
К УТВЕРЖДЕНИЮ

Декан, председатель совета  
Инженерно-экономического  
факультета,  
**Э.Б. Атуева**

Подпись

ФИО

2018г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,  
председатель методического  
совета ДГТУ

**Н.С. Суракатов**

Подпись

ФИО

2018г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина

**Б1. В.ДВ.12 Операционный менеджмент**

наименование дисциплины по ООП и код по ФГОС

для направления **38.03.02 – «Менеджмент»**

шифр и полное наименование направления (специальности)

Профиль **«Менеджмент организаций»**

Факультет **инженерно-экономического**

наименование факультета, где ведется дисциплина

Кафедра

**менеджмента**

наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Квалификация выпускника (степень) **бакалавр**

бакалавр (специалист)

Форма обучения **очная, заочная**, курс **3** семестр (ы) **6**

очная, заочная, др.

Всего трудоемкость в зачетных единицах (часах) - **5 ЗЕТ (180 часов)**

лекции **34** (час); зачет – **-**;  
(семестр)

практические (семинарские) занятия **34** (час); экзамен - **6 сем (13ЕТ – 36ч.)**  
(семестр)

лабораторные занятия **-** (час); самостоятельная работа **76** (час);

Курсовой проект (работа, РГР) **6** (семестр).

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

**Т.В. Магомедова**

ФИО

Начальник УО \_\_\_\_\_

подпись

**Э.В. Магомаева**

ФИО

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению и профилю подготовки **бакалавров 38.03.02. Менеджмент, профиль 38.03.02.13- «Менеджмент организации».**

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры **от 10.12. 2018 года, протокол № 5**

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)

\_\_\_\_\_ **Т.В. Магомедова**

Подпись

ФИО

**ОДОБРЕНО**

**Методической комиссией  
По укрупненным группам  
специальностей и направлений  
подготовки  
38.00.00.  
"Экономика и управление"**

**АВТОР(Ы) ПРОГРАММЫ**

**Муллахмедова С.С., к.э.н. доцент**

ФИО уч. степень, ученое звание, подпись

Председатель МК

\_\_\_\_\_ **Ж.Н. Казиева**

Подпись,

ФИО

\_\_\_\_\_ 2018г.



## **Оглавление**

1. Цели и задачи освоения дисциплины «Операционный менеджмент	7
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	7
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Операционный менеджмент»	9
4. Структура и содержание дисциплины «Операционный менеджмент»	11
4.1. Содержание дисциплины	11
4.2. Содержание практических (семинарских) занятий	14
4.3. Тематика для самостоятельной работы студента	15
5. Образовательные технологии	16
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине «Операционный менеджмент»	18
6.1. Вопросы входного контроля	18
6.2. Перечень вопросов текущих контрольных работ	18
6.3. Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Операционный менеджмент»	23
6.4. Вопросы для проверки остаточных знаний по дисциплине «Операционный менеджмент»	24
6.5. Методические рекомендации для выполнения курсовой работы студентами по дисциплине «Операционный менеджмент»	24
6.6. Тематика курсовых работ по дисциплине «Операционный менеджмент»	26
6.7. Критерии оценки качества освоения учебной дисциплины	26
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Операционный менеджмент»	28
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	31

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины «Операционный менеджмент»**

За последние годы операционный менеджмент претерпел значительные изменения и в настоящее время приобрел огромное значение для бизнеса. Современные требования к обновлению бизнеса, повышению качества продукции, быстро изменяющимся условиям конкуренции и обеспечивающим процессам, а также общий взгляд на проблемы управления свидетельствуют о том, что правильное управление операциями является необходимым условием для успешной работы и выживания любой фирмы. Это означает, что изучение стратегии и функций операционного менеджмента представляет собой неотъемлемую часть качественного обучения в сфере бизнеса.

Операционный менеджмент — это наука для тех, кто принимает непосредственное участие в процессе производства продукции или предоставления услуг. Операционные менеджеры самого низкого уровня управления должны уметь определять наиболее рациональную структуру построения и обеспечения операционных процессов и управления ими. Старшие операционные менеджеры отвечают за разработку стратегического направления компании с самого начала операционного процесса. Они решают, какие технологии должны использоваться в производстве, как следует разместить производственные мощности для изготовления товаров или предоставления услуг, а также разрабатывают стратегию управления этими производственными мощностями. Операционный менеджмент представляет собой сферу деятельности, в которой наука управления людьми объединяется с различными способами использования новейших технологий. Основная его цель заключается в разработке и применении максимально эффективных методов и инструментов создания благ для обеспечения потребителей качественной продукцией и услугами.

В наше время операционный менеджмент глубоко проник во все аспекты бизнеса, а также интегрирован с высокими технологиями и предоставлением высококачественных услуг. Развитие любой фирмы и уровень ее конкурентоспособности в огромной степени зависят от того, насколько удачно организовано ее управление производственными ресурсами. Именно в этом и заключается основная задача операционного менеджмента. Операционный менеджмент занимается разработкой организационных систем, обеспечивающих максимально эффективное использование материалов, человеческих ресурсов, оборудования и производственных помещений в процессе изготовления продукции или оказания услуг и управление ими. В данной части рассматриваются некоторые вопросы операционной стратегии и конкурентоспособности предприятий, а также методы и инструменты операционного менеджмента, позволяющие фирмам выбирать правильное направление своей деятельности, обеспечивать и поддерживать свое конкурентное преимущество.

**Цели и задачи курса:**

- овладение студентами теоретическими знаниями и практическими навыками в области принятия управленческих решений связанных с операционной деятельностью предприятия;
- освоение методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в сфере управления операционной деятельностью предприятия;
- овладение методами анализа и синтеза в сфере управления операционной деятельностью предприятия;

## **2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата**

Дисциплина по выбору студента «Операционный менеджмент» относится к вариативной части. Дисциплина «Операционный менеджмент» изучается после освоения студентами следующих дисциплин, входящих в учебный план: «Учет и анализ», «Экономика предприятия», «Статистика». Она способствует углублению знаний в области анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий, применения методов и приемов экономического анализа для качественной и количественной оценки факторов, влияющих на результаты деятельности предприятий, использования результатов анализа финансовой деятельности для обоснования управленческих решений, направленных на укрепление финансового состояния и повышение результативности деятельности хозяйствующих субъектов.

Вместе с тем, дисциплина «Операционный менеджмент» является самостоятельной дисциплиной теоретического и прикладного характера, обеспечивающей овладение комплексом профессиональных знаний и умений будущего специалиста в области анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятий.

### Операционный менеджмент и смежные бизнес-специальности

Бухгалтеры должны быть знакомы с основами управления товарно-материальными запасами, уметь оценивать использование производственных мощностей своего предприятия и выполнение норм труда для различных процессов. Эти знания необходимы для того, чтобы максимально точно определять себестоимость продукции или услуг, проводить аудиторские проверки и подготавливать финансовые отчеты. Кроме того, каждый бухгалтер, специализирующийся на калькулировании издержек производства, должен понимать принципы практического применения концепций "точно в срок" и интегрированной производственной системы (Computer-Integrated Manufacturing — CIM).

Финансисты могут использовать концепции товарно-материальных запасов и производственных мощностей при оценке сумм необходимых капиталовложений, при прогнозировании будущих потоков денежных средств и в процессе управления оборотными активами своих компаний. Сфера операционного менеджмента и финансов объединяются также рядом специфических решений, в частности относительно того, следует компании закупать или самостоятельно производить те или иные комплектующие изделия, а также вопросы, связанные с расширением производства и/или изменением места его расположения.

Маркетологу необходимо знать, как можно использовать операционные процессы для того, чтобы избегать нарушений установленных сроков выполнения заказов, обеспечивать максимальное соответствие товаров и услуг потребностям конкретных клиентов и наиболее эффективно выводить на рынок сбыта новые виды продукции и услуг. Следует помнить, что в сфере услуг процессы маркетинга и производства часто протекают одновременно, и это подтверждает тесную взаимосвязь интересов операционного менеджмента и маркетинга.

Специалисты должны знать, в чем заключаются профессиональные обязанности каждого работника и как взаимосвязаны нормы и системы поощрительных вознаграждений. Кроме того, им необходимо четко понимать, какими специальными производственными навыками должен обладать претендент на то или иное рабочее место.

Программистам часто приходится инсталлировать информационные системы для управления операциями, которые они либо сами разрабатывают, либо создают на основе компьютерных программ, поставляемых другими компьютерными компаниями. Наиболее широко компьютерные системы в бизнесе применяются при контроле производства.

Предпринимателям также необходимы знания в области операционного менеджмента. Не следует забывать, что предприятия нередко терпят крах из-за того, что вследствие неправильного планирования производства и управления товарно-материальными запасами сумма оборотного капитала, имеющаяся в их распоряжении, оказывается недостаточной для поддержания бизнеса.

Методология изучения операционного менеджмента:

- соединение теории и практики с реальными условиями рынка;
- организация учебного процесса на основе применения творческой и самостоятельной работы студентов, исследовательской работы преподавателей и студентов;
- использование инновационных методик — имитация деловой ролевой игры, «Мозговой штурм», анализ - семинар реальных ситуаций деятельности фирм на рынке.

### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Операционный менеджмент»**

Способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в профессиональной сфере в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.02 «Менеджмент» обеспечивается реализацией по результатам изучения дисциплины «Операционный менеджмент» компетентностной модели, которая включает общекультурные и профессиональные компетенции следующего содержания.

Индекс	Описание компетенции
<b>Общекультурные компетенции</b>	
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОК-6	способностью к самоорганизации и самообразованию
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>	
ОПК-1	владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
ОПК-2	находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-5	владением навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем
ОПК-6	владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК-4	умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
ПК-6	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на

	функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли
ПК-13	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций
ПК-14	умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета
ПК-15	умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании

В результате освоения дисциплины «Операционный менеджмент» обучающийся должен:

**Знать:**

- понимать сущность операционного менеджмента, что обеспечивает систематический подход к оценке использования различных методов организационной деятельности;
- принципы, способы и методы оценки активов, инвестиционных проектов и организаций; основные стандарты и принципы финансового учета и подготовки финансовой отчетности;
- основные понятия, термины и определения, применяемые в практике оценки стоимости предприятия;
- основные процедуры сбора и анализа, информации, необходимой для оценки стоимости предприятия, его бизнес стратегий и отдельных элементов имущественного комплекса; основные подходы (доходный, сравнительный и затратный) и методы оценки стоимости предприятия; основные виды рисков, связанных с проведением расчета стоимости предприятия, и способы их снижения; структуру и содержание отчета о проведении работ по оценке стоимости и виды стоимости бизнеса;
- особенности проведения оценки стоимости бизнеса для конкретных целей: инвестирования капитала, налогообложения, реструктуризации и антикризисного управления.

**Уметь:**

- анализировать социально-значимые проблемы и процессы;
- применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели;
- применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации;
- проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений;
- использовать законы, принципы и подпроцессы операционного менеджмента в практической деятельности

**Владеть:**

- Методами анализа финансовой отчетности и финансового прогнозирования.
- Приемами анализа и обоснования; состава и выбора методов исследования систем управления.

## 4. Структура и содержание дисциплины «Операционный менеджмент»

### 4.1. Содержание дисциплины

№ п\п	Раздел дисциплины Тема лекции и вопросы	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего* контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				ЛК	ПЗ	ЛР	СР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	ТЕМА 1. СУЩНОСТЬ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА 1. Понятие операционного менеджмента 2. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия 3. Предмет, объект, содержание и задачи операционного менеджмента 4. Операции в сфере услуг*	6	1	2	2	-	6	Входная контрольная работа
2.	ТЕМА 2. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА 1. Научная организация управления 2. Исследование операций 3. Обновление бизнес-процесса*		2	2	2	-	6	Аттестационная контрольная работа №1.
3.	ТЕМА 3. ОПЕРАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ 1.Операционная стратегия 2.Рабочие рамки операционной стратегии в производстве 3. Операционная стратегия в сфере обслуживания 4. Решение проблемы конкурентоспособности 5. Измерение производительности*		3,4	4	4	-	6	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	ТЕМА 4. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ 1. Дефиниции в управлении проектами 2. Контроль за ходом выполнения проекта 3. Организационные структуры 4. Сетевой график 5. Временные модели Модели типа "время—затраты" 6. Управление ресурсами 7. Отслеживание хода выполнения проекта*		5,6	4	4	-	6	
5.	ТЕМА 5. РАЗРАБОТКА ПРОДУКТА И ВЫБОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЕ 1. Проектирование продукции 2. Конструкторский анализ процесса сборки 3. Проектирование производственного потока 4. Анализ процесса 5.Критерии совершенства процесса создания продукта*		7	2	2	-	6	Аттестационная контрольная работа №2.
6.	ТЕМА 6. ОПЕРАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 1. Технологии в производстве. 2. Системы технического обеспечения. 3. Интегрированные производственные системы. 4. Технологии в сфере услуг.*		8,9	4	4	-	6	
7.	ТЕМА 7. ПРОЕКТИРОВАНИЕ УСЛУГ И ВЫБОР ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ 1. Сущность услуг. 2. Сервисный бизнес и внутреннее обслуживание. 3. Проектирование сервисных организаций. 4.Структуризация сервисных контактов* 5. Сервисный план. Типы сервисных систем. 6. Сервисные гарантии как основа для проектирования		10,11	4	4	-	8	
8.	ТЕМА 8. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ		12	2	2	-	6	Аттестационная контрольная

1	2	3	4	5	6	7	8	9
	1. Типы прогнозов и подходы к прогнозированию 2. Шаги системы прогнозирования 3. Характеристика методов прогноза *							работа №3.
9.	ТЕМА 9. ТЕОРИЯ ОЧЕРЕДЕЙ 1. Экономическая сущность проблемы очередей 2. Характеристика очереди линейных систем ожидания 3. Характеристика конфигураций систем обслуживания 4. Определение моделей очередей *	13	2	2	-	6		
10.	ТЕМА 10. СТРАТЕГИЯ ТОВАРА 1. Стадии разработки товара 2. Командный подход при разработке товара. 3. Влияние жизненного цикла товара на операционные стратегии 4. Документирование товара *	14	2	2		6		
11.	ТЕМА 11. СТРАТЕГИЯ ПРОЦЕССА 1. Сравнительная характеристика процессов (сфокусированный на процессе, сфокусированный на продукте, повторяющийся процесс) 2. Управление спросом и управление мощностью предприятия 3. Провести анализ критической точки*	15,16	4	4		8		
12.	ТЕМА 12. ОПЕРАЦИОННЫЙ КОНСАЛТИНГ 1. Сущность консалтинга менеджмента. 2. Экономика консалтинговой компании. 3. Инструментарии операционного консалтинга*	17	2	2		6	Опрос, тест, отчет о самостоятельной работе	
	<b>ИТОГО:</b>		<b>34</b>	<b>34</b>	-	<b>76</b>	<b>Экзамен (1 ЗЕТ-36 ч.)</b>	

## 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	№ лекции из рабочей программы	Наименование лабораторного (практического, семинарского) занятия	Количество часов	Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
1	2	3	4	5
1.	Лекция 1.	ТЕМА 1. СУЩНОСТЬ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА	2	1-43
2.	Лекция 2.	ТЕМА 2. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА	2	1-11
3.	Лекция 3,4.	ТЕМА 3. ОПЕРАЦИОННАЯ СТРАТЕГИЯ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ	4	1-11
4.	Лекция 5,6	ТЕМА 4. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ	4	1-11
5.	Лекция 7	ТЕМА 5. РАЗРАБОТКА ПРОДУКТА И ВЫБОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА В ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЕ	2	1-11
6.	Лекция 8,9.	ТЕМА 6. ОПЕРАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	4	1-11
7.	Лекция 10,11.	ТЕМА 7. ПРОЕКТИРОВАНИЕ УСЛУГ И ВЫБОР ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ	4	1-44
8.	Лекция 12.	ТЕМА 8. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ	2	1-11
9.	Лекция 13	ТЕМА 9. ТЕОРИЯ ОЧЕРЕДЕЙ	2	1-11
10	Лекция 14.	ТЕМА 10. СТРАТЕГИЯ ТОВАРА	2	1-11
11	Лекция 15,16.	ТЕМА 11. СТРАТЕГИЯ ПРОЦЕССА	4	1-11
12	Лекция 17.	ТЕМА 12. ОПЕРАЦИОННЫЙ КОНСАЛТИНГ	2	1-11
		<b>ИТОГО:</b>	<b>34</b>	

#### 4.3 Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины	Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
1	2	3	4	5
1.	Операции в сфере услуг*	6	1-49	Опрос на практических занятиях
2.	Обновление бизнес-процесса*	6	1-11,27-44	Опрос на практических занятиях
3	Измерение производительности*	6	1-11	Опрос на практических занятиях, аттестационная контрольная работа №1
4.	Отслеживание хода выполнения проекта*	6	1-11	Сообщение на практическом занятии
5.	Критерии совершенства процесса создания продукта*	6	1-11	Опрос на практических занятиях, аттестационная контрольная работа №2
6.	Технологии в сфере услуг.*	6	1-11	Опрос на практических занятиях
7.	Структуризация сервисных контактов	8	1-43	Опрос на практических занятиях
8.	Характеристика методов прогноза *	6	1-11	Опрос на практических занятиях
9.	Определение моделей очередей *	6	1-11	Сообщение на практическом занятии
10.	Документирование товара *	6	1-11	Опрос на практических занятиях
11.	Провести анализ критической точки*	6	1-11	Сообщение на практическом занятии
12.	Инструментарии операционного консалтинга*	8	1-43	Опрос на практических занятиях, аттестационная контрольная работа №3
<b>ИТОГО:</b>		<b>76</b>		

## 5. Образовательные технологии

*В рамках курса* «Операционный менеджмент» уделяется особое внимание установлению межпредметных связей, демонстрации возможности применения полученных знаний в практической деятельности.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению реализация компетентностного подхода широко используются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий (компьютерных симуляций, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебных курсов предусматриваются встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде «диспутов» или «конференций», при подготовке к которым студенты заранее распределяются по группам, отстаивающим ту или иную точку зрения по обсуждаемой проблеме.

В лекционных занятиях используются следующие инновационные методы:

- **групповая форма обучения** - форма обучения, позволяющая обучающимся эффективно взаимодействовать в микрогруппах при формировании и закреплении знаний;

- **компетентностный подход к оценке знаний** - это подход, акцентирующий внимание на результатах образования, причём в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в различных проблемных ситуациях;

- **личностно-ориентированное обучение** - это такое обучение, где во главу угла ставится личность обучаемого, ее самобытность, самоценность, субъектный опыт каждого сначала раскрывается, а затем согласовывается с содержанием образования;

- **междисциплинарный подход** - подход к обучению, позволяющий научить студентов самостоятельно «добывать» знания из разных областей, группировать их и концентрировать в контексте конкретной решаемой задачи;

- **развивающее обучение** – ориентация учебного процесса на потенциальные возможности человека и на их реализацию. В концепции развивающего обучения учащийся рассматривается не как объект обучающих воздействий учителя, а как самоизменяющийся субъект учения.

В процессе выполнения практических занятий используются следующие методы:

- **исследовательский метод обучения** - метод обучения, обеспечивающий возможность организации поисковой деятельности обучаемых по решению новых для них проблем, в процессе которой осуществляется овладение обучаемыми методами научного познания и развитие творческой деятельности;

- **метод рейтинга** - определение оценки деятельности личности или события. В последние годы начинает использоваться как метод контроля и оценки в учебно-воспитательном процессе;

- **проблемно-ориентированный подход** - подход к обучению, позволяющий сфокусировать внимание студентов на анализе и разрешении какой-либо конкретной проблемной ситуации, что становится отправной точкой в процессе обучения.

При освоении дисциплины используются следующие сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности студентов для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций.

Методы и формы активизации деятельности	Виды учебной деятельности			
	ЛК	ПЗ	СРС	Реферат
Дискуссия	x			
IT-методы			x	x
Командная работа			x	
Разбор кейсов	x		x	x
Индивидуальное обучение			x	x

Проблемное обучение	x		x	x
Контекстное обучение	x		x	x
Обучение на основе опыта	x		x	x
Имитационное обучение	x		x	x
Модульное обучение	x		x	x

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекциях с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием *Internet*-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы;
- проведение занятий с использованием метода конкретных ситуаций, кейсов;
- закрепление теоретического материала при проведении занятий, выполнении курсовых работ с использованием учебных, научных ресурсов и программных продуктов для выполнения расчетных, проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Контекстное обучение - Интеграция различных видов деятельности студентов: учебной, научной, практической. Создание условий, максимально приближенных к реальным.

Имитационное обучение - Использование игровых и имитационных форм обучения.

Проблемное обучение - Инициирование самостоятельного поиска (студентом) знаний через проблематизацию (преподавателем) учебного материала.

Модульное обучение - Содержание учебного материала жестко структурируется в целях его максимально полного усвоения, сопровождаясь обязательными блоками упражнений и контроля по каждому фрагменту.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет **13 %** от объема аудиторных занятий (**24 часа**)

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине «Операционный менеджмент»**

Для выработки навыков восприятия и анализа студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу работы классических и современных ученых (либо их разделы).

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных историческим типам этики и культуры, другим разделам курса. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной научной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работ.

### **6.1. Вопросы входного контроля**

1. Объекты, предмет и метод бухгалтерского учета
2. Бухгалтерский баланс
3. Система бухгалтерских счетов и двойная запись
4. Методологические основы организации первичного учета и регистры бухгалтерского учета
5. Понятие об инвентаризации. Ее виды
6. Формы бухгалтерского учета и отчетности и порядок ее составления
7. Организация бухгалтерского учета на предприятии
8. Учет денежных средств
9. Учет расчетов с дебиторами и кредиторами
10. Учет долгосрочных инвестиций и источников их финансирования
11. Учет основных средств
12. Учет нематериальных активов
13. Учет финансовых вложений
14. Учет материалов
15. Учет расчетов с поставщиками и подрядчиками
16. Учет расчетов с покупателями и заказчиками
17. Учет расчетов с подотчетными лицами
18. Учет расчетов с персоналом по оплате труда
19. Учет расчетов с бюджетом
20. Учет кредитов и займов
21. Учет готовой продукции, услуг, работ
22. Учет капитала, фондов, резервов
23. Учет издержек хозяйственной деятельности
24. Учет финансовых результатов и использования прибыли
25. Учет операций и ценностей, не принадлежащих предприятию

### **6.2. Перечень вопросов текущих контрольных работ**

#### **Контрольная работа №1.**

##### **Вариант 1**

1. Определение операционного менеджмента.
2. Качество и надежность продукции.
3. Надежность поставок.

##### **Вариант 2**

1. Приоритеты, определяемые местом на рынке.
2. Издержки операций.
3. Срок выполнения заказа.

### **Вариант 3**

1. Гибкость и скорость освоения новой продукции
2. Операционная стратегия.
3. Рамки операционной стратегии.

### **Вариант 4**

1. Способность реагировать на изменение спроса
2. Операционные приоритеты.
3. Смещение конкурентных приоритетов.

## **Контрольная работа № 2**

### **Вариант 1**

1. Оценка рынков сбыта.
2. Операционная стратегия и фокусирование операций.

### **Вариант 2**

1. Решение проблем конкурентоспособности
2. Операционная стратегия в сфере обслуживания.

### **Вариант 3**

1. Разработка продукта и выбор технологического процесса
2. Операционная мощность

## **Контрольная работа № 3**

## **МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ И ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И СИСТЕМА ОЦЕНКИ РАБОТ**

Оценка за задание (макс 7 баллов):

- полнота, глубина, конкретика описания (0-2 балла);
- правильность понимания материала (0-2,5 балла);
- оригинальность идеи (0-2,5 балла).

**Завершение работы – презентация** ( по необходимости) не более 7-8 мин. На доклад и 12-15 мин на ответы на вопросы.

Оценка за презентацию (макс 15 баллов):

- степень доведения до аудитории материала (0-2 балла);
- конкретика в преимуществах (0-2 балла);
- последовательность изложения (0-2 балла);
- следование регламенту (0-1 балл);
- оригинальность в предложении (0-3 балла);
- наличие домашней заготовки (0-3 баллов);
- наличие корректировок предыдущего этапа (0-2 баллов).

### **Задание № 1 Услуги, добавляющие стоимость.**

1. Разделить группу на четыре подгруппы по 6-8 человек.

2. Напомнить имеющиеся группы услуг, добавляющих стоимость:

Услугами, добавляющими стоимость, называют деятельность, которая просто облегчает жизнь внешнего потребителя либо, если говорить о внутренних потребителях, помогают им более качественно и быстро выполнять их конкретные профессиональные функции. Такие услуги потребитель согласен оплачивать и они включаются в цену. Услуги этого типа можно разделить на четыре большие категории: информационная поддержка, устранение проблем, поддержка при продаже и оперативное техническое обслуживание.

1. Каждой подгруппе студентов выделить по одной группе услуг.
2. Сделать расшифровку, что должно входить в каждую группу услуг.

3. Разработать показатели для оценки, предоставляемой услуги.

4. Работу выполнить в виде таблицы:

Группа услуг: *Информационная поддержка*.

Услуги составляющие группу	Критерии для оценки услуги	
	Низкий уровень	Высокий уровень
Отдел контроля качества любой организации снабжает специалистов отделов технического обслуживания и персонал по продажам справочными буклетами с техническими данными и видеозаписями, содержащими документацию о результатах тестирования продукции и ее эксплуатационные, качественные и другие характеристики.	Предоставляется не полная информация, основывающаяся на личных представлениях сотрудника отдела качества. Тестирование проводилось не в полном объеме, узко ограниченным кругом людей.	Имеется видеоролик содержащий информацию о технических, эксплуатационных и др. свойствах товара. Информация о продукте дает полное представление о его свойствах, надежности и преимуществах которые он несет.

## Задание 2. Разработка и выбор технологического процесса

**Теория:** В этом процессе задействованы три основные функции: маркетинг, разработка продукции и ее производство.

Основные фазы типичного проекта по разработке новой продукции.

На первых двух фазах – *разработка концепции и планирование продукции* – проводится комплексный анализ информации о возможностях рынка сбыта, условиях конкуренции, технических возможностях и требованиях к новому товару.

После одобрения проект создания новой продукции вступает в фазу *детальной инженерной разработки*. Ее основной задачей является конструирование, проектирование и изготовление действующих опытных образцов, а также разработка инструментов и оборудования, которые будут использоваться для производства данной продукции в коммерческих масштабах.

После этого организация переходит от фазы инженерной разработки к фазе *экспериментального изготовления*. Вначале на технических средствах изготавливаются и испытываются отдельные комплектующие, которые затем собираются в систему и тестируются в заводских условиях.

Заключительной фазой создания нового продукта является *наращивание производства и достижение проектной мощности*. К этому времени производственный процесс модернизирован и отлажен, но необходимо еще обеспечить его стабильность при производстве больших партий продукции.

1. Разделить группу на подгруппы по 6-8 человек.

2. Для каждой подгруппы выдать задание: Разработать проект по конкретному направлению деятельности.

Производство	Услуги
1. Спортивный инвентарь 2. Обувь 3. Верхняя одежда 4. Мобильные телефоны 5. др.	1. Бюро знакомств 2. Ремонт бытовой техники 3. Услуги мобильной связи 4. Туризм 5. др.

1. Раскрыть содержание основных функций: маркетинг, разработка продукции, производство.

2. Перечислить основные фазы по каждой из функций.

3. Дать предложения по сокращению сроков реализации проекта.

4. Результаты представить в виде таблицы:

Функция	Фазы	Критерии оценки эффективности по каждой фазе
Разработка продукции	Инженерная разработка	Низкие затраты на подготовку документов. Низкие затраты на инструментальное обеспечение.

### Задание 3. Операционные приоритеты

**Теория:** Различают несколько основных типов операционных приоритетов, существующих в организациях:

- издержки операций;
- качество и надежность продукции;
- срок выполнения заказа;
- надежность поставок;
- способность реагировать на изменение спроса;
- гибкость и скорость освоения новой продукции.

1. Раскрыть содержание операционных приоритетов по следующим видам деятельности:

- Строительство
- Постройка прогулочных яхт
- Высшее образование
- Ремонт бытовой техники
- Парикмахерская
- Автосервис
- Универсам
- Студия звукозаписи

1. Возможно, ли использовать сразу все приоритеты? Ответ обосновать.

2. Определить вероятные последствия выбора возможного приоритета.

Задание оформить в следующем виде:

Тип операционного приоритета	Содержание приоритета по определенному виду деятельности	Вероятные последствия выбора возможного приоритета
Издержки операционной деятельности	Показать операционные издержки по данному виду деятельности	Сложности осуществления, реакция со стороны конкурентов, потребителей, поставщиков и т.д.

### Задание 4

1. Разделить студентов на группы по 4-5 человек.

2. Ознакомить с условием задания: главная задача менеджера – максимизация прибыли, получаемой компанией. Вместе с тем все большее значение приобретают социальная ответственность менеджера перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение социальных проблем, стоящих перед страной.

В связи с этим существуют две позиции. Сторонники одной позиции считают, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес – только «делать деньги». Они обосновывают свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компаний, ухудшению ее конкурентоспособности, росту издержек, которые в последующем ведут к росту цен (нанося ущерб потребителям) и другим отрицательным последствиям.

Сторонники другой позиции считают, что бизнесмены имеют перед обществом моральные обязательства, и предпринимаемые ими действия, способствующие решению социальных проблем,

могут оказать большую пользу предпринимателям, повысить их имидж в обществе и быть неплохой рекламой.

*Вопросы*

1. Чью позицию вы разделяете и почему?
2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно (в том числе в финансовом отношении)? Если выгодно, то почему?
4. В каких формах социальная поддержка может осуществляться российским бизнесом:
  - в масштабах фирмы?
  - в масштабах региона, страны?

Работу выполнить в письменном виде.

**Задание 5.**

1. Разделить студентов на группы по 4-5 человек.

2. Ознакомить с условием задания:

Классика менеджмента содержит примеры емких выражений, кратко характеризующих суть менеджмента и его значение для бизнеса. Это, по существу, принципы эффективного менеджмента.

Вот некоторые примеры принципов деятельности американских фирм «Дженерал Моторс» и «IBM».

- «Руководитель не может позволить себе роскошь учиться на ошибках».
- «Вы можете свалить дурака в чем угодно и вам дадут шанс исправиться. Но если вы хоть немного схалтурите в том, что касается управления людьми, то вам конец. Здесь все просто: либо высший уровень работы, либо нам придется расстаться».
- «Успех нашего бизнеса тесно связан с дарованием и преданностью наших менеджеров. Прибыль течет туда, где есть мозги».

*Вопросы*

1. Согласны ли вы с приведенными выше высказываниями?
2. Постарайтесь сформулировать собственную оригинальную интерпретацию аналогичного выражения с учетом российской практики менеджмента.

Работу выполнить в письменном виде.

**Задание 6**

1. Разделить студентов на группы по 4-5 человек.
2. Ознакомить с условием задания: рецептов, как преуспеть в бизнесе, предлагается много. Одна из систем мероприятий предлагается далее. Проанализируйте ее.
3. Определение специфических перспектив организации, исходя из потребностей общества.
4. Определение специфических потребностей людей в организации. Таковыми обычно являются самоуважение, признание и возможность независимо мыслить и действовать; эти сведения основываются на продолжительных наблюдениях, проводившихся на протяжении последних десяти лет.
5. Формирование команды для работы, акцентируя ее внимание на процесс планирования, цель которого – определить, где организация хочет оказаться через пять лет.
6. Определение стратегической цели, анализ внешних условий, выявление своих сильных и слабых сторон и создание предпосылок для достижения цели. Таким образом получается зафиксированное на бумаге руководство к действию, или письменный план действия.
7. Определение этапов достижения целей, отдельных лиц, и групп, постановки ключевых задач на предстоящие пять лет.
8. Определение целей на четвертом, третьем, втором и первом годах работы.
9. Если планируемые достижения, следующего года не соответствуют сегодняшним реалиям, организация должна заново установить, что можно сделать на следующий год, и пересмотреть план вплоть до пятого года, отыскивая компромиссные решения на каждом из этапов.

10. Необходимо определить стратегию для достижения поставленных целей. Каждому члену организации должна быть предоставлена возможность внести свой вклад в выработку этой стратегии,
11. Этот план или проект представляют в высшее звено управления или в группу, которой подотчетно руководство. Очень важно до начала выполнения задания согласовать цели и средства их достижения.
12. После того, как общий пятилетний план и стратегия согласованы, начинается их исполнение.
13. Создаются детальные планы мероприятий и действий, при этом особое внимание уделяется разбивке каждого ключевого участка; на определенных работников возлагается ответственность за завершение того или иного этапа и четко очерчивается круг обязанностей.
14. Необходимо установить порядок отчетности и выделять успехи и неудачи, чтобы можно было проследить за выполнением каждого этапа работ, от отдельного мероприятия до долгосрочной программы.
15. Все работники должны иметь возможность сигнализировать об отклонении от плана, требующем немедленных действий для возвращения на заданный курс.
16. Должна быть разработана система внутренних и внешних вознаграждений, которые поддержат организацию на ее пути к поставленной цели.

#### **Вопросы**

1. В чем предлагаемая схема соответствует условиям современной российской экономики; в чем она ей чужда?
2. Что, по вашему мнению, следовало бы добавить в перечень действий чтобы сделать их более эффективными?
3. В какой мере, если бы вы были менеджер, вы приняли предлагаемую систему за основу?

### **6.3. Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Операционный менеджмент»**

1. Определение операционного менеджмента.
2. Операционная стратегия.
3. Операционные приоритеты.
4. Издержки операций.
5. Качество и надежность продукции.
6. Срок выполнения заказа.
7. Надежность поставок.
8. Способность реагировать на изменение спроса
9. Гибкость и скорость освоения новой продукции
10. Приоритеты, определяемые местом на рынке.
11. Смещение конкурентных приоритетов.
12. Оценка рынков сбыта.
13. Рамки операционной стратегии.
14. Операционная стратегия в сфере обслуживания.
15. Операционная стратегия и фокусирование операций.
16. Решение проблем конкурентоспособности
17. Формирование портфеля заказов.
18. Разработка продукта и выбор технологического процесса
19. Операционная мощность
20. Управление поставками ресурсов
21. Операционные технологии
22. Операционная программа
23. Подготовка операционной деятельности
24. Управление запасами
25. Операционные графики

26. Незавершенные операции
27. Операционные задания
28. Управление продажами
29. Производственный менеджмент.
30. Менеджмент проектирования
31. Управление логистикой
32. Методы операционной деятельности
33. Эффективность операционного менеджмента

#### **6.4. Вопросы для проверки остаточных знаний по дисциплине «Операционный менеджмент»**

1. Определение операционного менеджмента.
2. Операционная стратегия.
3. Операционные приоритеты.
4. Издержки операций.
5. Рамки операционной стратегии.
6. Операционная стратегия в сфере обслуживания.
7. Операционная стратегия и фокусирование операций.
8. Решение проблем конкурентоспособности
9. Методы операционной деятельности
10. Эффективность операционного менеджмента

#### **6.5. Методические рекомендации для выполнения курсовой работы студентами по дисциплине «Операционный менеджмент»**

Курсовая работа является завершающим этапом изучения данной дисциплины.

Цель курсовой работы углубить знания студентов по учету и анализу, полученные ими в ходе теоретических и практических занятий, привить им навыки самостоятельного изучения данных, характеризующих хозяйственную деятельность предприятия, а также научить подбирать, изучать и обобщать материалы литературных источников.

Значение курсовой работы состоит в том, что в процессе ее выполнения студент не только закрепляет, но и углубляет полученный теоретический материал. Выполнение ее является не только проверкой подготовки студента к самостоятельной работе, но и важной формой развития навыков самостоятельной научной работы.

##### **Требования к курсовой работе.**

К курсовой работе как первому самостоятельному исследованию в области комплексного экономического анализа предъявляются следующие требования:

- курсовая работа должна быть написана на высоком теоретическом уровне; при написании работы должны быть обобщены теоретические материалы по избранной теме с использованием соответствующих законов, постановлений правительства, нормативных и инструктивных документов;

- курсовая работа должна быть написана самостоятельно и отличаться критическим подходом как к изучаемым литературным источникам, так и к организации анализа; изложение темы должно быть конкретным; насыщенным фактическими данными, сопоставлениями, расчетами;

- желательно, чтобы работа заканчивалась выводами и предложениями, направленными на выявление возможностей повышения эффективности деятельности организации;

- материал, взятый из литературных источников, должен быть переработан, органически увязан с избранной студентом темой и изложен своими словами;

- работа должна быть изложена четким и грамотным языком и правильно оформлена: титульный лист, оглавления, страницы должны быть пронумерованы и иметь поля для замечаний

рецензента, в конце работы следует указать список использованной литературы, работа должна быть студентом подписана.

## **ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПОДГОТОВКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Подготовка курсовой работы включает следующие этапы:

1. Выбор темы – обязательным условием, предшествующим выполнению курсовой работы, является изучение избранной темы по учебнику и другим литературным источникам.

2. Составление первоначального варианта плана работы – определение перечня вопросов, подлежащих разработке в курсовой работе.

3. Подбор специальной литературы и её творческое изучение.

4. Сбор первичного материала – сбор, обработка и обобщение учетной информации, полученной на предприятии.

5. Составление окончательного варианта плана курсовой работы.

6. Написание и оформление курсовой работы в соответствии с предъявляемыми требованиями.

7. Представление курсовой работы на рецензирование преподавателю.

8. Доработка материала с учетом замечаний ведущего преподавателя.

9. Защита курсовой работы

## **Оформление курсовой работы**

Материал в работе располагается в следующей последовательности:

1. Титульный лист (заполняется по единой форме).

2. Оглавление.

3. Текстовое изложение курсовой работы по главам (параграфам).

4. Список литературы.

5. Практический материал, использованный в работе (в виде приложения, если он не помещен по ходу изложения).

Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 3 см слева и 1-1.5 см справа. Все листы курсовой работы должны быть пронумерованы. Каждый параграф в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане (оглавлении).

Новый параграф можно начинать на той же странице, на которой кончился предыдущий, если на этой странице кроме заголовка поместится несколько строчек текста.

Цифровые данные в сгруппированном и систематизированном виде представляются в таблицах и графиках. Немаловажное значение имеет оформление последних. Таблицы обычно помещаются по ходу изложения, после ссылки на них, однако не рекомендуется переносить таблицы с одной страницы на другую; тем более недопустимо разрывать заголовок с таблицей, помещая их на разных страницах. Таблицы должны иметь порядковый номер, заголовок – отражать их содержание, а примечание – ссылку на источник.

Качество цифрового материала должно соответствовать содержанию курсовой работы. Не следует приводить данных, не имеющих прямого отношения к излагаемому вопросу.

В таблицах и в тексте следует избегать полного написания больших чисел. Для этого целесообразно укрупнить единицы измерения в зависимости от необходимой точности.

В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Список использованной литературы и других источников составляется в следующей последовательности:

1. Законы, постановления правительства и Государственной думы.

2. Нормативные акты, инструктивные материалы, официальные справочники.

3. Специальная экономическая литература в алфавитном порядке по фамилиям авторов или названия, если на титульном листе книги автор не указан (монографии, статьи).

4. Периодические издания с указанием года и месяца выпуска журналов и газет (если статьи из них не приведены в предыдущем разделе списка литературы).

Последним этапом выполнения курсовой работы является ее внешнее оформление. Курсовая работа должна быть пронумерована и подписана студентом.

## **Защита курсовой работы**

Защита состоит в кратком изложении студентом основных положений работы. Особое внимание должно быть уделено тем разделам работы, в которых имеются критические замечания в адрес действующей методики и методологии анализа. В конце своего сообщения студент отвечает на замечания руководителя и вопросы.

Каждая курсовая работа с учетом ее содержания и ее защиты оценивается по пятибалльной системе.

Высшая оценка «отлично» ставится за всестороннюю глубокую разработку темы на основе широкого круга источников информации; если проявлено критическое отношение к использованному материалу, самостоятельность суждений, правильные расчеты и выводы и нет существенных недостатков в стиле изложения.

Оценка «хорошо» ставится при нарушении одного из вышеизложенных требований, например, в случае ошибок в расчетах, выводах, но при условии достаточно полной, глубокой и самостоятельной разработки темы, а также соблюдении всех других требований (глубина, широта информации и т. д.).

Оценка «удовлетворительно» ставится за работу, текст и цифровые данные, которой свидетельствуют о том, что студент добросовестно ознакомился и проработал основные источники, без привлечения которых работа вообще не могла бы быть выполнена, и содержание темы, хотя и по ограниченным источникам, раскрыта в основном правильно.

Работа, которую преподаватель признал неудовлетворительной, возвращается для переработки с учетом высказанных в отзыве замечаний.

Курсовая работа должна быть написана в сроки, установленные кафедрой.

Несвоевременное представление курсовой работы на кафедру приравнивается к неявке на экзамен, поэтому студентам, не сдавшим без уважительных причин в срок курсовую работу, ставится неудовлетворительная оценка. Студент, не сдавший или не защитивший курсовую работу в срок, считается имеющим академическую задолженность и не допускается к сдаче зачета по данной дисциплине.

## **6.6. Тематика курсовых работ по дисциплине «Операционный менеджмент»**

1. Жизненный цикл продукта.
2. Маркетинговая разработка продукта.
3. Научно-техническое прогнозирование развития продукта.
4. Инновационный процесс: содержание и особенности.
5. Конструирование нового продукта.
6. Понятие и содержание управления инновационными проектами.
7. Порядок разработки инновационных проектов.
8. Планирование инновационного проекта.
9. Типы процессов.
10. Производственный цикл.
11. Производственная структура предприятия.
12. Организация производства непоточными методами.
13. Организация производства поточными методами.
14. Технологическое обслуживание производства.
15. Производственное планирование.
16. Модели и методы управления запасами.
17. Система управления «точно в срок»
18. Планирование производственных ресурсов.
19. Планирование потребности в компонентах изделий.

## **6.7. Критерии оценки качества освоения учебной дисциплины**

**«ЗАЧЕТ»** предполагает, что студент:

- на основе программного объема знаний свободно ориентируется в проблематике учебного курса;
- владеет принципами анализа и синтеза;
- в самостоятельной работе проявил элементы творчества;
- способен достаточно свободно и грамотно ориентироваться в литературе гуманитарного характера.
- знает основные понятия и категории;
- может дать, в основном, правильные суждения;

**«НЕЗАЧЕТ»** предполагает, что студент:

- не знает основных понятий, категории и терминов;
- не вышел за пределы отдельных представлений;
- не выполнял задания к семинарам и неправлялся с контрольными заданиями.

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины  
«Операционный менеджмент»**

**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА  
(ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ)**

№ п/п	Виды занятий	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет ресурсы	Автор(ы)	Издательство и год издания	Количество изданий	
					В библи отеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6	7
<b>ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА</b>						
1.	ЛК,ПЗ	. Организация предпринимательства: Учебное пособие. — — Электронное издание. — Гриф МО. [ <a href="http://ibooks.ru/product.php?productid=21705">http://ibooks.ru/product.php?productid=21705</a> ]	Наумов В	СПб. : Питер, 2010 г. — 384 с.	-	-
2.	ЛК,ПЗ	Менеджмент : учебник	Кузнецов [Ю.В. [и др.]] ; под ред. Кузнецова Ю.В.	[М.]: Экономика, [2010]. - 503 с.	<b>20</b>	
3.	ЛК,ПЗ	. Логистика снабжения: Учебник для вузов — Электронное издание. [ <a href="http://ibooks.ru/product.php?productid=21765">http://ibooks.ru/product.php?productid=21765</a> ]	Афанасенко И. Д., Борисова В. В	. — СПб. : Питер, 2010 г. — 336 с.	-	-
4.	ЛК,ПЗ	Корпоративные финансы: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения. — СПб. : Питер, 2011 г. — 592 с. — Электронное издание. — Гриф УМО Учебник. [ <a href="http://ibooks.ru/product.php?productid=23137">http://ibooks.ru/product.php?productid=23137</a> ]	Романовский М., Вострокнутова А.		-	-
<b>Дополнительная литература</b>						

1	2	3	4	5	6	7
5.	ЛК,ПЗ	Анализ хозяйственной деятельности, аудит и контроллинг: курс лекций	Суракатов Н.С. Муллахмедова С.С.	ГОУ ВПО «ДГТУ» Махачкала:Изд-во ДГТУ , 2010	10	20
6.	ЛК,ПЗ	Менеджмент : учеб. пособие	Зиновьев В.Н., Зиновьева И.В.- 2-е изд	М. : Дашков и К, 2008. - 478 с.	30	

**Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

7.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.lenta.ru/news/">www.lenta.ru/news/</a>				
8.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.economist.com">www.economist.com</a> - Электронный журнал «Экономист»				
9.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.ft.com">www.ft.com</a> - Финансовое время				
10.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.gks.ru">http://www.gks.ru</a> - Федеральная служба государственной статистики				
11.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.rbcnet.ru">http://www.rbcnet.ru</a> - Торгово- промышленная палата РФ				
12.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.circle.ru">www.circle.ru/</a>				
13.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.avtopilot.ru/Auto/1998/03/avtorit.html">http://www.avtopilot.ru/ Auto/1998/03/avtorit.html</a>				
14.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.sostav.ru">www.sostav.ru</a> .				
15.	ПЗ, СРС	<a href="http://ressclub.host.ru">http://ressclub.host.ru.</a>				
16.	ПЗ, СРС	<a href="http://markus.spb.ru">http:// markus.spb.ru.</a> Управление изменениями в компании.				
17.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.consulting.ru">http://www.consulting.ru</a> Консалтинговый сайт.				
18.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.cfin.ru">http://www.cfin.ru</a> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента.				
19.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.emd.ru">http://www.emd.ru</a> Сайт компаний «Евроменеджмент».				
20.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.profy.ru">http://www.profy.ru</a> Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту.				

1	2	3	4	5	6	7
21.	ПЗ, СРС	<a href="http://superidea.ru/index.htm">http://superidea.ru/index.htm</a> Идеи в различных сферах бизнеса).				
<b>базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:</b>						
22.	ПЗ, СРС	Портал «Гуманитарное образование» <a href="http://www.humanities.edu.ru/">http://www.humanities.edu.ru/</a>				
23.	ПЗ, СРС	Федеральный портал «Российское образование» <a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a>				
24.	ПЗ, СРС	Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <a href="http://school-collection.edu.ru/">http://school-collection.edu.ru/</a>				
25.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.government.ru">http://www.government.ru</a> - Интернет-портал Правительства Российской Федерации				
26.	ПЗ, СРС	<a href="http://www.economy.gov.ru">http://www.economy.gov.ru</a> - Министерство экономического развития РФ				

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

МТО включает в себя:

**1. Лекционные занятия:**

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ ноутбук),
- комплект электронных презентаций/слайдов.

**2. Рабочее место преподавателя**, оснащенное компьютером с доступом в Интернет,

- рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

На инженерно-экономическом факультете ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет» имеются аудитории, оборудованные интерактивными досками и проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, а также электронные ресурсы сети Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ООП ВО по направлению **38.03.02 – «Менеджмент», по профилю - «Менеджмент организации»**.

Рецензент от выпускающей кафедры менеджмента по направлению (специальности)  
**38.03.02 – «Менеджмент»** \_\_\_\_\_ **Шахпазова Р.Д.**

## **Дополнения и изменения в рабочей программе на 20\_\_\_\_/\_\_\_\_ учебный год**

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

## Заведующий кафедрой

Внесенные изменения утверждаю  
Проректор по учебной работе (декан)

20 .