

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение менеджмента



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности КФУ

Проф. Минзарипов Р.Г.

_____ 201__ г.

Программа дисциплины

Операционный менеджмент Б1.В.ОД.5

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Управление малым бизнесом

Квалификация выпускника: академический бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Устинов А.Э.

Рецензент(ы):

Палей Т.Ф.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой:

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов
(отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань

2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Устинов А.Э. кафедра общего менеджмента Отделение менеджмента , AEUstinov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цель - формирование у студентов системного представления об управлении операционной деятельностью предприятия (организации). Большое внимание уделяется процессному подходу к управлению и разработке нового продукта (услуги).

Задачи курса:

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

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.5 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к обязательные дисциплины. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

Изучению дисциплины Операционный менеджмент предшествует изучение таких дисциплин как Теория Организации, Менеджмент организации, Методы принятия управленческих решений, Организация деятельности предприятия, Диагностика бизнеса и др. Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины будут в дальнейшем развиты в таких дисциплинах как Управление бизнес-процессами, Бизнес-моделирование, Управление развитием бизнеса, Оперативно-производственное планирование и регулирование производства, Управление производственными системами и др.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-18 (профессиональные компетенции)	владеть методами принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
ПК-19 (профессиональные компетенции)	способностью планировать операционную (производственную) деятельность организаций
ПК-22 (профессиональные компетенции)	знанием современных концепций организации операционной деятельности и готовностью к их применению
ПК-26 (профессиональные компетенции)	способностью к экономическому образу мышления

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-47 (профессиональные компетенции)	способностью проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями	6		2	2	0	эссе
2.	Тема 2. Система управления операциями	6		2	2	0	домашнее задание
3.	Тема 3. Календарное планирование в операционном менеджменте	6		2	2	0	дискуссия
4.	Тема 4. Подходы к разработке нового продукта ?NewProductDevelopment?	6		2	2	0	научный доклад

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Особенности операций в сфере услуг	6		2	2	0	домашнее задание
6.	Тема 6. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	6		2	2	0	письменная работа
7.	Тема 7. Операционные технологии	6		4	4	0	коллоквиум
8.	Тема 8. Операционная программа	6		4	4	0	контрольная работа
9.	Тема 9. Управление запасами	6		4	4	0	реферат
10.	Тема 10. Управление продажами	6		4	4	0	тестирование
11.	Тема 11. Управление трудовым процессом в операционном менеджменте	6		4	4	0	дискуссия
12.	Тема 12. Эффективность операционного менеджмента	6		4	4	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	зачет
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятия ?производство?, ?операция?, ?операционная деятельность?. 5Р операционной деятельности. Краткая история исследований производства.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Операционная система организации: перерабатывающая подсистема, подсистема обеспечения, подсистема планирования и контроля. Функции подсистем.

Тема 2. Система управления операциями

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Особенности управления операциями в сфере услуг. Принципиальная схема системы

управления производством/операциями. Основные элементы системы управления операциями, их взаимосвязь. Объект и субъект управления (управляемая и управляющая подсистемы). Цели и задачи операционного менеджмента. Функции операционного менеджмента, их взаимосвязь. Структура управления.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия. Методы управления. Пути повышения производительности функционирования операционных систем.

Тема 3. Календарное планирование в операционном менеджменте

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сущность, задачи и методы календарного планирования операций. Особенности календарного планирования операций при производстве услуг. Оперативное управление операциями на основе специализированных систем.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Модели последовательности выполнения операций. Правило Джонсона, правила приоритетности, правило первого часа.

Тема 4. Подходы к разработке нового продукта ?NewProductDevelopment?

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Проектирование продукции. Проектирование глазами потребителя. Развертывание функции качества. Функционально-стоимостный анализ. Выбор технологического процесса. Типы технологических процессов. Структура производственного потока. Продуктово-процессная матрица.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Альтернативный выбор процессов и оборудования. Проектирование производственного потока. Проектирование и производство глобального продукта. Глобальные совместные предприятия. Стратегия проектирования глобального продукта. Критерии совершенства процесса создания продукта Инструменты и технологии управления разработкой проектов новых продуктов на уровне компании

Тема 5. Особенности операций в сфере услуг

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сущность услуг. Проектирование сервисных организаций. Сервисная стратегия:направленность и преимущества. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица. Стратегическое назначение матрицы.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Сервисный план. Три типа сервисных систем. Метод поточной линии. Метод самообслуживания. Сервисные гарантии как основа для проектирования.

Тема 6. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Экономическая сущность проблемы очередей. Соотношение между затратами и пропускной способностью системы обслуживания. Практическое значение очередей. Система массового обслуживания.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Входящий поток заявок клиентов. Выход из системы. Модели очередей. Компьютерное моделирование очередей.

Тема 7. Операционные технологии

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие технология. Технологии в производстве. Системы программного

обеспечения. Системы автоматизированного проектирования (САПР).
Автоматизированные системы управления производством (АСУП).

практическое занятие (4 часа(ов)):

Интегрированные производственные системы. Информационные технологии в сфере услуг. Системы распознавания образов. Системы принятия решений и экспертные системы. Сетевые компьютерные системы.

Тема 8. Операционная программа

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Система операционных программ и заданий организации. Элементы графика. Виды работ. Состав незавершенных объектов организации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Формирование и выполнение операционных заданий. Основные реквизиты операционного заказа. Управление очередями. Система массового обслуживания.

Тема 9. Управление запасами

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Принципы управления запасами. Расходные материалы. Полуфабрикаты. Запасные части. Стратегические запасы. Затраты на хранение. Определение оптимального соотношения затрат. Системы управления запасами. Системы с фиксированным количеством.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Системы с фиксированным временем поставки. Системы циклических заказов. Выбор системы управления запасами. Функции запасов.

Тема 10. Управление продажами

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Функции продажи. Основные виды продаж. Процесс продажи.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Модель продаж.

Тема 11. Управление трудовым процессом в операционном менеджменте

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Контроль качества. Многопрофильное обучение. Бригадная организация. Информирование работающих. Широкое использование временных (сезонных) рабочих. Автоматизация тяжелого ручного труда. Поведенческие аспекты в управление трудовым процессом. Социотехническая система труда.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Многопрофильность умений. Индивидуализация рабочих заданий. Физиологические аспекты в управлении трудовым процессом.

Тема 12. Эффективность операционного менеджмента

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Оценка эффективности менеджмента. Системный взгляд на производительность.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Ценность, качество и производительность. Производительность и внутренняя среда.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями	6		подготовка к эссе	4	эссе
2.	Тема 2. Система управления операциями	6		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
3.	Тема 3. Календарное планирование в операционном менеджменте	6			4	дискуссия
4.	Тема 4. Подходы к разработке нового продукта ?NewProductDevelopment?	6			4	научный доклад
5.	Тема 5. Особенности операций в сфере услуг	6		подготовка домашнего задания	4	домашнее задание
6.	Тема 6. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	6		подготовка к письменной работе	6	письменная работа
7.	Тема 7. Операционные технологии	6		подготовка к коллоквиуму	6	коллоквиум
8.	Тема 8. Операционная программа	6		подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
9.	Тема 9. Управление запасами	6		подготовка к реферату	4	реферат
10.	Тема 10. Управление продажами	6		подготовка к тестированию	10	тестирование
11.	Тема 11. Управление трудовым процессом в операционном менеджменте	6			10	дискуссия
12.	Тема 12. Эффективность операционного менеджмента	6		подготовка к контрольной работе	10	контрольная работа
	Итого				72	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

- 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;
- интерактивные лекции.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями

эссе , примерные темы:

Операции как конкурентное преимущество

Бизнес-процессы, модернизация бизнес-процессов

Тема 2. Система управления операциями

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Что является объектом управления операционного менеджмента? 2. Что является операционной функцией организации 3. Назовите преимущества и недостатки политик интеграции и специализации операционных функций организации. 4. Что такое операционная система организации? Из каких подсистем она состоит. Каковы функции подсистем?

Тема 3. Календарное планирование в операционном менеджменте

дискуссия , примерные вопросы:

Дискуссионная часть. Система планирования производства. Агрегатное планирование. ? Система планирования и контроля производства. Типы планов, их иерархия ? Агрегатное планирование. Цели и задачи ? Основные стратегии агрегатного планирования. Пассивные, активные стратегии. ? Графический и табличный метод агрегатного планирования

Тема 4. Подходы к разработке нового продукта ?NewProductDevelopment?

научный доклад , примерные вопросы:

Описать производственную (операционную) систему организации. В описание включается следующая информация: а). Главная операционная функция. б). Входы, выходы и преобразующая функция. с). Характеристики "5 Р" данной операционной системы. d). Основные и вспомогательные процессы.

Тема 5. Особенности операций в сфере услуг

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Услуги также производятся. Вы согласны? Если да (нет), то кратко поясните. 2. Составьте список ключевых процессов и основных операций в следующих организациях: Коммерческий банк, инвестиционный банк, сети ресторанов быстрого питания, сборки автомобилей компании, FMCG дистрибьюторов (FastMovingConsumerGoods). 3. Кратко объясните три любые точки дифференциации между товарами и услугами. 4. Типичная организация производства рассматриваются только в предоставлении товаров для своих клиентов, а не услуг. Каково ваше мнение? Обоснуйте свой ответ.

Тема 6. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций

письменная работа , примерные вопросы:

По результатам проведенного исследования по теме 5 составить список первоочередных задач, которые необходимо решить в рамках компетенции операционного менеджера для исправления выявленных недостатков. Издержки операций. Операционные приоритеты

Тема 7. Операционные технологии

коллоквиум , примерные вопросы:

Интегрированные производственные системы. Информационные технологии в сфере услуг. Системы распознавания образов. Системы принятия решений и экспертные системы. Сетевые компьютерные системы.

Тема 8. Операционная программа

контрольная работа , примерные вопросы:

Формирование и выполнение операционных заданий. Основные реквизиты операционного заказа. Управление очередями. Система массового обслуживания

Тема 9. Управление запасами

реферат , примерные темы:

Системы с фиксированным временем поставки. Системы циклических заказов. Выбор системы управления запасами. Функции запасов.

Тема 10. Управление продажами

тестирование , примерные вопросы:

Модель продаж. Управление продажами

Тема 11. Управление трудовым процессом в операционном менеджменте

дискуссия , примерные вопросы:

Многопрофильность умений. Индивидуализация рабочих заданий. Физиологические аспекты в управлении трудовым процессом.

Тема 12. Эффективность операционного менеджмента

контрольная работа , примерные вопросы:

Ценность, качество и производительность. Производительность и внутренняя среда

Тема . Итоговая форма контроля

зачет

Примерные вопросы к зачету:

Предполагаемые вопросы к зачету

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

7.1. Основная литература:

1. Ильдеменов С. В. Операционный менеджмент: Учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 337 с. ISBN 978-5-16-009611-7, <http://znanium.com/bookread.php?book=448946>
2. Конструктор регулярного менеджмента: Пакет мультимедийных учебных пособий. Поддерживается центрами... / Под ред. В.В.Кондратьева - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 256с. ISBN 978-5-16-004698-3, <http://znanium.com/bookread.php?book=417533>
3. Озернов Р.С. Менеджмент производства на предприятиях машиностроения : учебное пособие Издательство: Самарский государственный аэрокосмический университет им. академика С.П. Королева - Самара, 2010 http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=8983&search_query
4. Операционные улучшения. Решения системы НТМК-ЕВРАЗ: Учеб. пособие / Под ред. В.В. Кондратьева, А.В. Кушнарёва. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 96 с. ISBN 978-5-16-003942-8, <http://znanium.com/bookread.php?book=186691>
5. Стерлигова А. Н. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 187 с. ISBN 978-5-16-003469-0, <http://znanium.com/bookread.php?book=427177>

7.2. Дополнительная литература:

1. Горфинкель В. Я. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям эконо-мики и управления / А. И. Базилевич; под ред. В. Я. Горфинкеля. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 231 с. - ISBN 978-5-238-01479-1.

<http://znanium.com/bookread.php?book=391214>

2. Конструктор регулярного менеджмента: Пакет мультимедийных учебных пособий. Под-держивается центрами... / Под ред. В.В.Кондратьева - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 256с. ISBN 978-5-16-004698-3, <http://znanium.com/bookread.php?book=417533>

3. Операционные улучшения. Решения системы НТМК-ЕВРАЗ: Учебное пособие / Под ред. В.В. Кондратьева, А.В. Кушнарёва - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 96 с. ISBN 978-5-16-009614-8, <http://znanium.com/bookread.php?book=449041>

4. Райченко А. В. Административный менеджмент: Учебник / А.В. Райченко; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 416 с ISBN 978-5-16-002957-3, <http://znanium.com/bookread.php?book=427999>

5. Системы управления эффект. бизнеса: Уч. пос. / Под науч. ред.Н.М. Абдикеева, О.В. Кито-вой. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 282 с. ISBN 978-5-16-003991-6, <http://znanium.com/bookread.php?book=215556>

7.3. Интернет-ресурсы:

все о системе управления бизнес-процессами - <http://www.bpms.ru/>

научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

Официальный сайт член-корреспондента РАН д.э.н., Клейнера Георгия Борисовича - <http://kleiner.ru/>

сайт журнала Управление производством - <http://www.up-pro.ru/>

Центр дистанционного образования - http://www.elitarium.ru/2006/04/10/distancionnyjj_kurs_operacionnyjj_menedzhment.html

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Операционный менеджмент" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в

электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Для проведения занятий по дисциплине "Операционный менеджмент" требуется мультимедийная аудитория для демонстрации лекционных материалов и презентации работ студентов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 080200.62 "Менеджмент" и специализации Управление малым бизнесом .

Автор(ы):

Устинов А.Э. _____

" __ " _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):

Палей Т.Ф. _____

" __ " _____ 201 __ г.