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.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Операционный и производственный менеджмент в сфере услуг Б3.В.2

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент
Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Попов М.Л. , Геркина Е.А.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.
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 949918514

Казань
2014

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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) ассистент, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , Elena.Gerkina@kpfu.ru ; доцент, к.н. Попов М.Л. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента , Mikhail.Popov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

исследование теоретических и практических основ операционного менеджмента.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.В.2 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

формирование основ базы знаний по операц менеджменту

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)	пк-18
пк-19	пк-19
пк-24	пк-24
пк-26	пк-26
пк-47	пк-47

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

знать:

- теоретические основы операционного менеджмента в организации;
- роль и место операционного менеджмента в структуре (системе) управления предприятием

уметь:

- Основы организации процесса выполнения операций;
- Планирование производства изделий и услуг;

владеть навыками:

- эффективного планирования производства;
- организации обслуживания производства;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 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. Оперативное управление производством	5	1	2	6	0	устный опрос
2.	Тема 2. Содержание, особенности и организация труда операционного менеджера	5	1	6	2	0	устный опрос
3.	Тема 3. Основы организации процесса выполнения операций	5	2	6	6	0	устный опрос
4.	Тема 4. Планирование производства изделий и услуг	5	2	6	4	0	устный опрос
5.	Тема 5. организации обслуживания производства	5	3	6	4	0	устный опрос
6.	Тема 6. Содержание, особенности и организация труда операционного менеджера	5	3	0	6	0	
.	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	зачет
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Оперативное управление производством

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Предмет дисциплины. Операции (производство) как одна из базовых функций организации (предприятия). Информационная взаимосвязь производства с другими функциональными областями внутри организации. Методологические основы операционного менеджмента. Взаимосвязь теории и методологии производственного и операционного менеджмента. История развития управления операциями (производством) как науки. Основоположники теории производственного менеджмента. Цели и задачи менеджмента в оперативном управлении производством. Структура и функции органов оперативного управления производством. Виды систем оперативного управления производством. Особенности оперативного управления в единичном, серийном и массовом производстве

практическое занятие (6 часа(ов)):

Компьютеризация процедур менеджмента в производстве.Типовые процедуры принятия решений по оперативному управлению производством.Использование в оперативном управлении системы сетевого планирования и управления

Тема 2. Содержание, особенности и организация труда операционного менеджера

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Основы организации процесса выполнения операций. Организация процесса выполнения операций (производства) в пространстве и во времени. Управление разработкой новых изделий и услуг. Модель производства изделия / оказания услуги как процесса трансформации (превращения) ресурсов в продукт. Типы выпускаемой продукции. Ресурсы, используемые в процессе производства. Типы производственных преобразований (трансформаций). Понятие производственной функции. 5 Р операционного менеджмента. Особенности трансформационных процессов в сфере услуг. 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). Операционная система как объект управления, ее основные элементы: перерабатывающая и обеспечивающая подсистемы. Цели и задачи операционного менеджмента. Особенности принятия решений операционным менеджером в условиях противоречивости целей. .

практическое занятие (2 часа(ов)):

Планирование производства изделий и услуг. Оперативное управление производством. Организация обслуживания производства. Процесс управления. Функции операционного менеджмента, их взаимосвязь. Структура управления. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия. Методы управления. Пути повышения производительности функционирования операционных систем

Тема 3. Основы организации процесса выполнения операций

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Процесс выполнения операций, основные понятия. Классификация процессов выполнения операций: в зависимости от назначения; по степени воздействия на предмет труда; по характеру выполняемых операций; по степени автоматизации; по формам взаимосвязи со смежными процессами; по степени непрерывности, по характеру используемого оборудования.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Основные принципы организации процесса выполнения операций: дифференциации, специализации, стандартизации, пропорциональности, непрерывности, параллельности. Классификации операционных систем, их характеристика, сравнительный анализ.

Тема 4. Планирование производства изделий и услуг

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Уровни планирования в организации. Взаимосвязь стратегических, тактических и оперативных решений при реализации операционной функции. Производственная мощность. Единицы измерения производственной мощности, показатели эффективности ее использования. Планирование производственной мощности. Особенности планирования производственной мощности сервисных систем. Факторы, влияющие на изменение производственной мощности.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Разработка годовой производственной программы и ее распределение по плановым периодам. Планирование материальных потребностей производства. Использование экономико-математических методов в планировании производства.

Тема 5. организации обслуживания производства

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Роль и состав вспомогательных производств и обслуживающих хозяйств предприятия. Организация и управление инструментальным хозяйством. Организация и управление энергетическим хозяйством. Организация и управление ремонтным хозяйством. Система планово-предупредительного ремонта. Организация и управление складским хозяйством.

практическое занятие (4 часа(ов)):

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Классификация складов, особенности их размещения. Организация и управление транспортным хозяйством предприятия. Классификация транспортных средств.

Тема 6. Содержание, особенности и организация труда операционного менеджера

практическое занятие (6 часа(ов)):

Содержание и особенности труда операционного менеджера. Требования к профессиональной компетенции менеджеров. Необходимые навыки. Функции менеджеров различных уровней управления. Сфера компетенции операционного менеджера при принятии стратегических решений. Организация труда операционного менеджера. Особенности мотивации персонала.

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. Оперативное управление производством	5	1	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
2.	Тема 2. Содержание, особенности и организация труда операционного менеджера	5	1	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
3.	Тема 3. Основы организации процесса выполнения операций	5	2	подготовка к устному опросу	20	устный опрос
4.	Тема 4. Планирование производства изделий и услуг	5	2	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
5.	Тема 5. организации обслуживания производства	5	3	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

мультимедийная форма обучения

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

Тема 1. Оперативное управление производством

устный опрос , примерные вопросы:

- роль оперативного управления - субъекты оперативного управления - функции

Тема 2. Содержание, особенности и организация труда операционного менеджера

устный опрос , примерные вопросы:

-задачи операционного менеджера - трансформация задач для специфики предприятий

Тема 3. Основы организации процесса выполнения операций

устный опрос , примерные вопросы:

- типы операций - виды операций - последовательность

Тема 4. Планирование производства изделий и услуг

устный опрос , примерные вопросы:

- краткосрочное планирование - долгосрочное планирование - среднесрочное планирование - виды среднесрочных планов на производстве

Тема 5. организации обслуживания производства

устный опрос , примерные вопросы:

- типы обслуживания - виды обслуживания

Тема 6. Содержание, особенности и организация труда операционного менеджера

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Место производственного менеджмента в системе наук о производстве.
2. Объект, предмет и сущность производственного менеджмента.
3. Цели функционирования предприятия как производственной системы.
4. Содержание и цели организационной подготовки производства (ОПП).
5. Производственная структура предприятия.
6. Факторы, влияющие на длительность производственного цикла.
7. Проблемы, при нехватке мощностей в организации.
8. Отличие поставщиков, работающих по системе JIT ("точно во время") от обычных поставщиков.
9. MRP системы.
10. Обновление и изменение производственных систем - причины.
11. Планирование загрузки "узких мест.
12. Почему систему JIT (точно во время) трудно реализовать на практике?
13. Назовите причины, по которым предприятия создают резерв производственных мощностей.
14. Отличаются ли решения по размещению производства от решений по размещению предприятий сферы услуг?
15. Когда применяется правило "первым прибыл, первым обслужен": при обслуживании в больнице, или в банке?
16. Задачи ПМ.
17. Типы производства.
18. "Общая стратегия организации" и "производственная стратегия".
19. Основные элементы общего управления качеством (TQM-подхода)
20. Важность планирования мощностей.
21. Какие элементы необходимы на "входе" производственной системы?
22. Какие виды преобразований осуществляются в процессе производства?
23. Что входит в обязанности производственных менеджеров?
24. Какое понятие шире - подготовка производства или проектирование продукции?
25. Когда закупка составных частей изделия бывает более выгодна, чем их изготовление?
26. Как влияют на решение о месторасположении предприятия источники ресурсов?
27. Сравните стратегию субподряда и стратегию использования временных рабочих.
28. Сравните стратегию изменения запасов и стратегию использования временных рабочих.
29. Сравните массовое и единичное производство.
30. Сравните серийное и единичное производство.
31. Какие характеристики имеют процессы массового производства?
32. Какие характеристики имеют процессы серийного производства?

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

33. Какие характеристики имеют процессы единичного производства?
34. Почему в массовом производстве используется специализированное оборудование?
35. Назовите возможные причины перепланировки предприятия.
36. Сравните функциональное и ячеечное (технологическое и предметное) расположение оборудования в производстве.
37. Какие показатели могут использоваться для проектирования пространственного расположения подразделений предприятия?
38. Преимущества повременной оплаты труда.
39. Преимущества сдельной оплаты труда.
40. Сопоставьте зависимый и независимый спрос.
41. Опишите различия в стратегии "постоянного уровня производства" и стратегии "погони за спросом".
42. Основные различия в системах MRP и MRP-II.
43. "Точно в срок" (JIT).

7.1. Основная литература:

Кузнецов В.И., Орехов С.А., Романова М.М., Ягудин С.Ю. Производственный менеджмент : учебное пособие. Евразийский открытый институт. 2011, Москва. 182с. ISBN: 978-5-374-00086-3 http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=6504

Хаммер М. Быстрее, лучше, дешевле : девять методов реинжиниринга бизнес-процессов. Альпина Паблишер, 2012, Москва, 348с. ISBN: 978-5-9614-1807 http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9482

Коэн Аллен Р. Курс MBA по менеджменту. Альпина Паблишер. 2011. Москва http://www.bibliorossica.com/book.html?BookId=9589

Баскакова О. В. Экономика предприятия (организации) : учебник. Дашков и К-, 2013, Москва, с.371 ISBN: 978-5-394-01688-2 http://znanium.com/bookread.php?book=411402

Агарков А.П., Голов Р.С., Голиков А.М. и др.. . Теория организации. Организация производства : интегрированное учебное пособие. Дашков и К-.2013, Москва.ISBN:978 5 394 01483 http://znanium.com/bookread.php?book=414506

7.2. Дополнительная литература:

Операционный (производственный) менеджмент: Учеб. пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 187 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003469-0, http://znanium.com/bookread.php?book=146617

Имитационное моделирование экономических процессов: Учебное пособие / Н.Н. Лычкина. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 254 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004675-4, http://znanium.com/bookread.php?book=233661

Управление производством: Учебник / Под ред. Н.А.Саломатина.- М.: ИНФРА-М, 2001.- 219с

Хаксевер Кенгиз, Рендер Барри, Рассел Роберта С., Мердик Роберт Г. Управление и организация в сфере услуг (Service Management and Operations).- СПб.: Питер, 2002.- 752 с.

7.3. Интернет-ресурсы:

Учебное пособие - http://kontrolni.narod.ru/34.pdf

http://www.alleng.ru/d/manag/man014.htm - http://www.alleng.ru/d/manag/man014.htm

Операционный менеджмент - http://www.e-xecutive.ru/wiki/index.php/%D0%9E%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8

Производственный и операционный менеджмент - http://padabum.com/d.php?id=9067

Сущность и содержание операционного менеджмента - http://www.fa.ru/institutes/vshgu/Documents/4.18.7_%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Операционный и производственный менеджмент в сфере услуг" 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 оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

-

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):
Попов М.Л. _____
Геркина Е.А. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.