МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Институт управления, экономики и финансов

Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Программа дисциплины

Операционный и производственный менеджмент на рынке услуг

Направление подготовки: <u>38.03.02 - Менеджмент</u> Профиль подготовки: <u>Менеджмент сферы услуг</u>

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: <u>очное</u> Язык обучения: <u>русский</u>

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Содержание

- 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
- 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
- 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
- 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
- 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
- 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
- 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
- 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
- 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
- 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
- 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
- 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
- 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
- 12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
- 14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
- 15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Попов М.Л. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Mikhail.Popov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр	Расшифровка
компетенции	приобретаемой компетенции
	способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен демонстрировать способность и готовность:

способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций

способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.09.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.02 "Менеджмент (Менеджмент сферы услуг)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

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

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

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 8 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	(в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	лабораторные работы	
1.	Тема 1. Общее понятие производственного менеджмента и применимость его принципов на предприятиях сферы услуг	8	4	4	0	8
2.	Тема 2. Общие понятия операционного менеджмента. Виды операций.	8	4	4	0	8

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	(в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	лабораторные работы	-
3.	Тема 3. Типы производства	8	4	4	0	8
1	Тема 4. Понятие технологического процесса и анализ его по операциям	8	6	6	0	12
5.	Тема 5. Разбор технологии и построение модели предприятия	8	4	6	0	24
6.	Тема 6. Итоговая лекция	8	2	0	0	
	Итого		24	24	0	60

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Общее понятие производственного менеджмента и применимость его принципов на предприятиях сферы услуг

Общее понятие производственного менеджмента и применимость его принципов на предприятиях сферы услуг Операционный менеджмент? деятельность, связанная с разработкой, использованием и усовершенствованием производственных систем, на основе которых производятся основная продукция или услуги компании.

Производственная система ? это система, использующая операционные ресурсы компании для преобразования вводимого фактора производства (?входа?) в избранную ею продукцию или услугу (?выход?).

Производственные операционные ресурсы:

5Р производственного менеджмента:

- персонал (People),
- заводы (Plants),
- комплектующие и материалы (Parts),
- процессы,
- системы планирования и управления.

Операционный менеджмент? деятельность, связанная с разработкой, использованием и усовершенствованием производственных систем, на основе которых производятся основная продукция или услуги компании.

Производственная система? это система, использующая операционные ресурсы компании для преобразования вводимого фактора производства (?входа?) в избранную ею продукцию или услугу (?выход?).

Производственные операционные ресурсы:

5Р производственного менеджмента:

- персонал (People),
- заводы (Plants),
- комплектующие и материалы (Parts),
- процессы,
- системы планирования и управления.

Операционный менеджмент? деятельность, связанная с разработкой, использованием и усовершенствованием производственных систем, на основе которых производятся основная продукция или услуги компании.

Производственная система? это система, использующая операционные ресурсы компании для преобразования вводимого фактора производства (?входа?) в избранную ею продукцию или услугу (?выход?).

Производственные операционные ресурсы:

5Р производственного менеджмента:

- персонал (People),
- заводы (Plants),
- комплектующие и материалы (Parts),
- процессы,
- системы планирования и управления.

Операционный менеджмент? деятельность, связанная с разработкой, использованием и усовершенствованием производственных систем, на основе которых производятся основная продукция или услуги компании.

Производственная система? это система, использующая операционные ресурсы компании для преобразования вводимого фактора производства (?входа?) в избранную ею продукцию или услугу (?выход?).



Производственные операционные ресурсы:

5Р производственного менеджмента:

- персонал (People),
- заводы (Plants),
- комплектующие и материалы (Parts),
- процессы,
- системы планирования и управления.

Операционный менеджмент? деятельность, связанная с разработкой, использованием и усовершенствованием производственных систем, на основе которых производятся основная продукция или услуги компании.

Производственная система? это система, использующая операционные ресурсы компании для преобразования вводимого фактора производства (?входа?) в избранную ею продукцию или услугу (?выход?).

Производственные операционные ресурсы:

5Р производственного менеджмента:

- персонал (People),
- заводы (Plants),
- комплектующие и материалы (Parts),
- процессы,
- системы планирования и управления.

Тема 2. Общие понятия операционного менеджмента. Виды операций.

Различные виды и классификации операций

Операции как виды деятельности.

Выделяют 4 основных вида деятельности, которые можно описать как операции:

Производство.

Самый очевидный вид производственной деятельности: физические материалы превращаются в продукты, которые затем продаются. Далее возможно использование их покупателем для дальнейших производственных операций.

Поставки.

Деятельность, связанная с переменой права собственности на физический товар. Наиболее яркий пример - дистрибьюторские сети.

Транспортировка.

Деятельность, связанная с перемещением товаров или людей, при котором не происходит физических преобразований объектов.

Сервис.

Деятельность, связанная с изменением состояния покупателя - физическим, интеллектуальным или и тем и другим.

Тема 3. Типы производства

серийное крупносерийное, единичное, массовое производство

Организация производственного процесса

Производственный процесс - процесс воспроизводства материальных благ и производственных отношений.

Основные элементы, определяющие производственный процесс:

- труд
- предметы труда, т.е. изделия любые предметы, подлежащие изготовлению на предприятии, (изделия: основного производства и вспомогательного производства, виды: деталь, сборочная единица (узел), комплексы и комплекты),
- средства труда орудия производства, земля, здания и сооружения, транспортные средства.

Согласно роли в общем процессе изготовления готовой продукции выделяют:

- основные производственные процессы,
- вспомогательные,
- обслуживающие,
- управленческие.

Принципы организации производства

Пропорциональность в организации производства - пропорциональное соответствие пропускной способности всех подразделений предприятия. Она исключает перегрузку участков и является предпосылкой равномерной работы предприятия. Базой соблюдения пропорциональности является правильное проектирование предприятия, оптимальное сочетание основных и производственных звеньев.

Принцип параллельности - одновременное выполнение отдельных частей производственного процесса применительно к разным частям общей партии деталей. Чем шире фронт работ, тем меньше длительность изготовления продукции.

Непрерывность производства - обеспечивает ускорение оборачиваемости средств. Непрерывность производства рассматривается в двух аспектах: непрерывное участие предметов труда и рациональное использование рабочего времени

Принцип ритмичности - равномерный выпуск продукции и ритмичный ход производства, т.е. изготовление в равные промежутки времени одинакового или постепенно возрастающего количества деталей и повторение в равные промежутки времени частных производственных процессах.

Производственный цикл - календарный период времени, в течении которого этот предмет труда проходит все стадии производственного процесса

- последовательный,
- параллельный,
- параллельно-последовательный.

Тип производства - комплексная характеристика технических, организационных и экономических особенностей производства, обусловленная его специализацией, объемом и постоянством номенклатуры, а также формой движения изделий по рабочим местам.

Массовое производство - изготовление однотипной продукции в больших объемах в течении длительного времени. Рабочие места специализированы на выполнении одной непрерывно повторяющейся операции. Особенность - ограниченность номенклатуры изделий.

Серийное производство - большая номенклатура изделий, повторяемость выпуска изделий, высокая специализация в организации труда.

Единичное производство - большая номенклатура изделий различного назначения, выпуск в ограниченных количествах, много переналадки оборудования.

Тема 4. Понятие технологического процесса и анализ его по операциям

анализ технологического процесса

Производственный процесс и принципы его организации

Производственный процесс - это совокупность всех действий людей и средств производства, направленных на изготовление продукции. Производственный процесс состоит из следующих процессов:

основные - это технологические процессы, в ходе которых происходят изменения геометрических форм, размеров и физико-химических свойств продукции;

вспомогательные - это процессы, которые обеспечивают бесперебойное протекание основных процессов (изготовление и ремонт инструментов и оснастки; ремонт оборудования; обеспечение всеми видами энергий (электрической, тепловой, пара, воды, сжатого воздуха и т.д.);

обслуживающие - это процессы, связанные с обслуживанием как основных, так и вспомогательных процессов но в результате которых продукция не создается (хранение, транспортировка, технический контроль и т.д.).

Технологические процессы, в свою очередь, делятся на фазы.

Фаза - комплекс работ, выполнение которых характеризует завершение определенной части технологического процесса и связано с переходом предмета труда из одного качественного состояния в другое.

Технологические процессы в основном делятся на три фазы:

- заготовительная;
- обрабатывающая;
- сборочная.

Технологический процесс состоит из последовательно выполняемых над данным предметом труда технологических действий - операций.

Операция - часть технологического процесса, выполняемая на одном рабочем месте (станке, стенде, агрегате и т.д.), состоящая из ряда действий над каждым предметом труда или группой совместно обрабатываемых предметов.

Операции, которые не ведут к изменению геометрических форм, размеров, физико-химических свойств предметов труда, относятся к не технологическим операциям (транспортные, погрузочно-разгрузочные, контрольные, испытательные, комплектовочные и др.).

Тема 5. Разбор технологии и построение модели предприятия

оптимизация технологического процесса производства и построение модели

Планирование загрузки производственных мощностей



Планирование загрузки производственных мощностей- процесс, цель которого - достижение наилучшего баланса между загрузкой и спросом - планирование среднесрочное.

При прогнозировании спроса различают ситуации зависимого и независимого спроса.

Зависимый спрос - спрос на готовые изделия зависит от заказов, а спрос на сырье и материалы зависит от спроса на готовые изделия.

Независимый спрос - спрос на товары и услуги непредсказуем, поскольку требуемое время реализации заказа меньше, чем время его изготовления.

В производстве спрос на сырье и материалы всегда имеет зависимый характер, потому, что процесс планирования исходит из потребностей в готовой продукции. Однако в том случае, если срок поставки существенно превосходит длительность изготовления, спрос должен рассматриваться как независимый.

Методы прогнозирования можно разделить на три класса:

- временные ряды группа методов, позволяющих производить экстраполяцию данных предыдущих периодов на будущее;
- причинные методы в них предпринимаются попытки создать математические модели, связывающие причины с результатами;
- субъективные методы в них субъективные мнения используются наравне с количественной информацией.

Колебания спроса

Изменение спроса может принимать две формы: изменение общего объема или, в случае нескольких продуктов, изменение в спросе на отдельные продукты ассортиментного ряда.

Для учета колебаний спроса и их выравнивания возможно применение двух стратегий: выравнивание мощностей и погоня за спросом, хотя на практике их обычно комбинируют.

Выравнивание мощностей - наиболее эффективный метод. Общая производственная мощность устанавливается на уровне среднего спроса, возможно с небольшим запасом на случай непредвиденных обстоятельств и поддерживается стабильный объем спроса. Данная стратегия пригодна лишь в том случае, если покупатели готовы ждать или если в качестве "сезонного буфера" имеется возможность создавать запасы готовой продукции.

Этот метод применим лишь на производстве, поскольку создавать запасы услуг нельзя. Также хранение должен допускать сам продукт.

Погоня за спросом предусматривает варьирование производственных возможностей в соответствии с колебаниями спроса на продукцию. При этом поддерживается высокий процент загрузки без лишних расходов на хранение и управление спросом. Чтобы быть эффективной, такая стратегия должна реализовываться быстро и без особых затрат. Она применима лишь в том случае, когда с уменьшением мощностей уменьшаются и издержки. Капитальное оборудование сложно добавить или убавить, поэтому капиталоемкие операции лучше всего организовывать с учетом того, что все производственные возможности неизменны.

На практике применяют следующие методы:

- сверхурочная работа;
- гибкий рабочий график;
- неполный рабочий день;
- временные рабочие;
- закупка вместо производства;
- субподряд.

Модели:

Производство и поставки.

Модель 1. Поставщик - Запас - Обработка - Запас - Покупатель

Модель 2. Поставщик - Обработка - Запас - Покупатель

Модель 3. Поставщик - Запас - Обработка - Покупатель

Модель 4. Поставщик - Обработка - Покупатель

Тема 6. Итоговая лекция

повторение:

Общее понятие производственного менеджмента

Сущность операционного производственного менеджмента

Производственная система

5Р производственного менеджмента

Операции как виды деятельности

Основные элементы, определяющие производственный процесс

Производственный процесс и принципы его организации

Фаза

Операция

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.



8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Операционный менеджмент. Оригинал: Principles of Operations Management, Les Galloway - https://iq.hse.ru/more/management/operatsionnij-management

сообщество e-xecutive.ru - http://www.e-xecutive.ru/

Управление операциями Материал из Википедии ? свободной энциклопедии - https://ru.wikipedia.org/wiki/Управление_операциями

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Разобраться в основных понятиях производственного менеджмента и суметь применить его в сфере услуг Лекция относится к словесным методам обучения и должна реализовывать функции устного изложения знаний: 1. Создать психологический настрой на усвоение и мотивацию учебно-познавательной деятельности; 2. Раскрыть содержание фактического материала; 3. Дать научно-доступную пониманию студента интерпретацию приведенных фактов, раскрыть причинно-следственный функционал, условные, пространственные, временные и др. связи между предметами и явлениями действительности, выявить сущность изучаемых явлений; 4. Привести знания в определенную систему, в которой показать целостную структуру и раскрыть взаимосвязи ее компонентов; 5. Дать алгоритм осуществления деятельности, раскрыть ее характер, структуру, основные операции, действия, их сущность и последовательность.
практические занятия	Выявить особенности производственного цикла. Кропотливая и систематическая работа над лекционным материалом позволит Вам создать прочный базовый фундамент теоретических знаний по избранной специальности. Вы сможете хорошо овладеть содержанием занятия, если: - понимаете значение и важность темы для своей профессиональной деятельности; - четко представляете алгоритм изложения материала; - умеете выделить основное и главное
самостоя- тельная работа	Разобраться в основных понятиях производственного менеджмента и суметь применить его в сфере услуг Студенты разобрались в материале, если: Усвоили значение примеров; Умеете связывать новые полученные знания с уже имеющимися; Видите возможность применения этих знаний на практике.

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	1. Производственные операционные ресурсы:
	2. Принципы организации производства
	3. Производственная система
	4. Принципы организации производства
	5. Производственная система
	6. Задачи производственного менеджера:
	7. Модели: Производство и поставки
	8. Задачи производственного менеджера:
	9. Модели: Производство и поставки
	10. Производственный процесс
	11. Оснащение рабочего места
	12. Тип производства.
	13. Оснащение рабочего места
	14. Производственный цикл
	15. Планирование загрузки производственных мощностей
	16. Производственный цикл
	17. Планирование загрузки производственных мощностей
	18. Принципы обслуживания рабочих мест
	19. Применение двух стратегий: выравнивание мощностей и погоня за спросом
	20. Принципы обслуживания рабочих мест
	21. Применение двух стратегий: выравнивание мощностей и погоня за спросом
	22. Организация обслуживания рабочих мест
	23. Применение двух стратегий: Дополнительные методы
	24. Организация обслуживания рабочих мест
	25. Применение двух стратегий: Дополнительные методы
	26. Производственный процесс
	27. Планирование загрузки производственных мощностей.
	28. Модели: Производство и поставки
	29. Оснащение рабочего места
	30. Модели: Производство и поставки

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;



- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий:
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки "Менеджмент сферы услуг".

Приложение 2 к рабочей программе дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.09.01 Операционный и производственный менеджмент на рынке услуг

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: <u>38.03.02 - Менеджмент</u> Профиль подготовки: <u>Менеджмент сферы услуг</u>

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: <u>очное</u> Язык обучения: <u>русский</u>

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Основная литература:

Ильдеменов С. В.

Операционный менеджмент: Учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 337 с.:

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=448946

Поздняков В. Я. Прудников В. М.

Производственный менеджмент: Учеб. / Под ред. проф. В.Я.Позднякова, В.М.Прудникова - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 412 с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=367655

Стерлигова А. Н.

Операционный (производственный) менеджмент : учеб. пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. ? М. : ИНФРА-М, 2017. ? 187 с. ? (Высшее образование: Бакалавриат)

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=810004

Веснин, Владимир Рафаилович.

Менеджмент : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 'Менеджмент организации' / В. Р. Веснин .? 4-е изд., перераб. и доп. ? Москва : Проспект, 2009 .? 613 с. : табл. ; 24 .? На обл. в подзаг.: Простым языком о сложных вещах. Самое важное в центре внимания. Графическая подача основных положений. Современный подход и новейшие исследования .? ISBN 978-5-392-03277-8 ((в пер.))

Дополнительная литература:

Киселев, Г. М. Информационные технологии в экономике и управлении (эффективная работа в MS Office 2007) [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Г. М. Киселев, Р. В. Бочкова, В. И. Сафонов. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 272 c. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415083

Информационные технологии и системы: Учеб. пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 352 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374014

Информационные системы и технологии

Информационные технологии: Учебное пособие / Е.Л. Румянцева, В.В. Слюсарь; Под ред. Л.Г. Гагариной. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=392410

Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с.: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=428860



Приложение 3 к рабочей программе дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.09.01 Операционный и производственный менеджмент на рынке услуг

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: <u>38.03.02 - Менеджмент</u> Профиль подготовки: <u>Менеджмент сферы услуг</u>

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: <u>очное</u> Язык обучения: <u>русский</u>

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox
Браузер Google Chrome
Adobe Beader XI или Adobe Acrobat Beads

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC Kaspersky Endpoint Security для Windows