

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

Кафедра №85

«УТВЕРЖДАЮ»
Руководитель направления
д.э.н., проф.
(должность, уч. степень, звание)

В.Б. Сироткин
(подпись)
«30» мая 2019 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление операциями»
(Название дисциплины)

Код направления	38.03.02
Наименование направления	Менеджмент
Наименование направленности	Управление человеческими ресурсами
Форма обучения	заочная

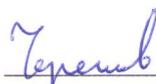
Санкт-Петербург 2019г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил(а)

доц., к.э.н.

должность, уч. степень, звание


06.05.19
подпись, дата

Е.В. Черепков

инициалы, фамилия

Программа одобрена на заседании кафедры № 85

«13» мая 2019 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 85

проф., д.э.н., проф.

должность, уч. степень, звание


13.05.19
подпись, дата

В.Б. Сироткин

инициалы, фамилия

Ответственный за ОП 38.03.02(03)

доц., к.т.н., доц.

должность, уч. степень, звание


13.05.19
подпись, дата

А.Б. Песоцкий

инициалы, фамилия

Заместитель директора института (факультета) № 8 по методической работе

доц., к.э.н., доц.

должность, уч. степень, звание


20.05.19
подпись, дата

Л.Г. Фетисова

инициалы, фамилия

Аннотация

Дисциплина «Управление операциями» входит в базовую часть образовательной программы подготовки студентов по направлению/специальности «38.03.02 «Менеджмент» направленность «Управление человеческими ресурсами». Дисциплина реализуется кафедрой №85.

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника

общефессиональных компетенций:

ОПК-3 «способность 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»,

ОПК-6 «владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций».

Профессиональных компетенций:

ПК-13 «умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с принципами и методами операционного менеджмента на основе системного представления управления производством.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Управление операциями» является изучение студентами процесса управления операциями в организации, формирования операционной стратегии, а также получение студентами теоретических знаний и практических навыков по использованию методов планирования операций в организации.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими компетенциями:

ОПК-3 «способность 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»:

знать:

- понятия, определения, термины управления операциями;
- основные этапы эволюции управления операциями;
- об особенностях влияния корпоративной и бизнес стратегии на операционную стратегию организации;
- подходы по проектированию операционной стратегии организации;
- современные концепции управления операциями для понимания особенностей их применения в деятельности организации;
- роли, функции и задачи операционного менеджера в современной организации;
- модели, схемы и структуры, описывающие объекты операционной деятельности;
- основы построения систем контроля, основные методы контроля операций;
- важнейшие современные подходы по улучшению операционной деятельности.

уметь:

- определять подходы к формированию операционной стратегии с учетом основных операционных приоритетов и других функциональных стратегий компании на примере учебной ситуации;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

владеть навыками:

- осуществлять публичные выступления и выполнять письменные работы;
- работать в команде и организовывать эту работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды для достижения учебных и практических целей;

ОПК-6 «владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций»:

знать:

- понятие «управленческая проблема», типологию проблем и о том, что такое ограниченная управленческая проблема в деятельности организации;
- принципы и инструменты системного представления ситуации в организации для обеспечения диагностики управленческих проблем;
- цели, области применения и возможности управления операциями в организации;
- процессную теорию мотивации - модель характеристик работы;
- применения методов принятия оперативных решений в управлении операционной деятельностью на уровне подразделения и организации в целом;

- области принятия стратегических, тактических и оперативных решений в управлении операционной деятельностью организаций;
- связь управления операциями и управления проектами в организации;
- условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений в области операций.

уметь:

- классифицировать типы операций и схемы операционных процессов;
- разрабатывать предложения по совершенствованию операций организации с учетом современных концепций организации операционной деятельности;
- проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

владеть навыками:

- оценки условий и последствий принимаемых управленческих решений;
- планировать операционную деятельность организаций с применением сетевого графика и полосовой диаграммы Гантта;
- моделировать операционную деятельность организации в формате схемы входа/выходов.

ПК-13 «умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации»:

знать:

- связь управления операциями, управления проектами и моделирования бизнес-процессов;
- классификацию входов, процессов и выходов при моделировании операционной деятельности.

уметь:

- моделировать операционную систему организации как совокупность бизнес-процессов, в том числе для разработки обоснованных предложений по совершенствованию её деятельности.

владеть навыками:

- моделирования бизнес-процессов в рамках операционной системы организации с помощью одной из нотаций используя компьютерные приложения.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина базируется на знаниях, ранее приобретенных студентами при изучении следующих дисциплин:

- история управленческой мысли;
- теория организации;
- основы менеджмента;
- моделирование бизнес-процессов;
- маркетинг;
- методы принятия управленческих решений;
- организационное поведение;
- управление человеческими ресурсами.

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- управление изменениями;
- риск-менеджмент;
- управленческое консультирование;
- стратегический менеджмент;
- антикризисное управление;
- управление проектами.

3. Объем дисциплины в ЗЕ/академ. час

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 1

Таблица 1 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№9
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/(час)	4/ 144	4/ 144
<i>Аудиторные занятия</i> , всего час., <i>В том числе</i>	20	20
лекции (Л), (час)	12	12
Практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	8	8
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)	*	*
Экзамен, (час)	9	9
<i>Самостоятельная работа</i> , всего (час)	115	115
Вид промежуточной аттестации: зачет, экзамен, дифференцированный зачет (Зачет. Экз. Дифф. зач)	Экз.	Экз.

* - часы, не входящие в аудиторную нагрузку

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий

Разделы и темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 2.

Таблица 2. – Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 9					
Раздел 1 Общее понятие операционного менеджмента Тема 1.1. Операционный менеджмент и операционная функция в организации Тема 1.2. Системное представление операционного процесса Тема 1.3. Операционные менеджеры	3	2			25
Раздел 2. Стратегическое и текущее управление операциями	5	4			38

Тема 2.1. Операционная стратегия Тема 2.2. Основные подходы по управлению операциями Тема 2.3. Планирование операций и управление ими					
Раздел 3. Современные подходы в управлении операциями Тема 3.1. Подходы по управлению производственным процессом Тема 3.2. Современные парадигмы в управлении операциями	4	2			35
Выполнение курсовой работы					17
Итого:	12	8	0	0	115
Итого в семестре:	12	8	0	0	115

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 3.

Таблица 3 - Содержание разделов и тем лекционных занятий

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	<p>Общее понятие операционного менеджмента</p> <p>Тема 1.1. Операционный менеджмент и операционная функция в организации Введение в курс: цели курса, предмет и задачи курса, связь с другими курсами. Схема курса. История развития ключевых концепций операционного менеджмента. Современная концепция операционного менеджмента. Что такое операционный менеджмент? Операционная функция в организации. Модель преобразования. Схема входа-выхода. Понятие операций – операции как виды деятельности в организации. Материальные потоки. Организация труда.</p> <p>Тема 1.2. Системное представление операционного процесса Производство как объект управления. Цели, задачи, процесс управления производством. Функции управления производством. Производственный процесс и принципы его организации. Управление производством. Системное представление. Примеры операционных систем. Ресурсы. Процессы. Примеры преобразования ресурсов. Граница и внешнее окружение операционной системы организации. Пример построения операционной системы завода. Внутренние и внешние потребители. Влияние дальнего и ближнего внешнего окружения. Конкуренты и потребители</p> <p>Тема 1.3. Операционные менеджеры Операции как деятельность организации и как функция. Операционные менеджеры. Цели, которые ставятся руководством организации перед операционными менеджерами. Роль операционных менеджеров. Распределение власти и полномочий менеджера при проектировании операций. Влияние ролевого поведения и стиля руководства менеджера на построение операционного процесса, эффективность и результативность деятельности подразделения организации.</p>
2	<p>Стратегическое и текущее управление операциями</p> <p>Тема 2.1. Операционная стратегия Понятие операционной стратегии. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии. Временной аспект при выборе стратегии. Этапы разработки операционной стратегии. Направления операционной стратегии. Измерения при формировании стратегии. Сервис и его смысл. Управление качеством. Стратегии планирования операций. Контур управления. Согласование операционной и рыночной стратегий. Система производственных программ. Основные и дополнительные операционные приоритеты организации. Удовлетворение требований потребителей при низких затратах.</p> <p>Тема 2.2. Основные подходы по управлению операциями</p>

	<p>Прогнозирование будущего спроса. Методы прогнозирования. Проектирование товара. Разнообразие и стандартизация. Качество и надежность. Стоимостной анализ и стоимостной инжиниринг. Разработка услуги. Характеристики услуги. Индустриализация в разработке услуг. Качество сервиса. Проектирование процесса. Производственные показатели. Производственные нормы. Повышение производственных показателей. Типы процессов: проект, индивидуальное, мелкосерийное и серийное производство. Типы процессов в сервисных операциях. Схема процесса. Типы: схема стройки, схема завода, схема конвейера, групповая (ячеистая) схема. Основные положения по проектированию заданий. Принципы проектирования работы по Хэкману и Олдхэму. Зависимость настройки операций от масштаба производства.</p> <p>Тема 2.3. Планирование операций и управление ими</p> <p>Задачи и методы планирования операций. Временные масштабы производства. Планирование производственных мощностей. Предварительные решения. Выбор места. Составление плана размещения оборудования. Методические положения по разработке оперативно-календарных планов. Последовательное календарное планирование. Практические методы календарного планирования. Планирование материального обеспечения. Планирование производственных ресурсов. Планирование загрузки производственных мощностей. Управление запасами материалов.</p>
3	<p>Раздел 3. Современные подходы в управлении операциями</p> <p>Тема 3.1. Подходы по управлению производственным процессом</p> <p>Основные этапы разработки и производства нового продукта. Производственный цикл и его структура. Методы расчета производственного цикла. Пути сокращения производственного цикла. Организация работы по выполнению производственных программ и заданий. Распределение задач. Анализ рабочего времени.</p> <p>Тема 3.2. Современные парадигмы в управлении операциями</p> <p>Организация работы по проектированию стратегий. Стратегии управления операциями «бери то, что даю» и «дай то, что нужно». Массовая кастомизация. Гибкое производство. Бережливое производство. Проектирование операционной системы «Точно-вовремя». Применение и область ограничения операционной системы «Точно-вовремя».</p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 9				
1	Общее представление операционной системы	Разбор примеров, дискуссия	2	1,2
3	Разработка модели бизнес-процесса в рамках операционной системы на примерах	Решение управленческой задачи, дискуссия	4	2,3
3	Проработка матрицы ответственности и полномочий, построение графиков	Решение задачи, дискуссия	2	2,3
Всего:			8	

Часы занятий в интерактивной форме при проведении практических занятий приведены в таблице 4.1.

Таблица 4.1. Часы занятий в интерактивной форме.

Сем №	Лекции, час		Практические/ семинарские занятия, час		Лабораторные работы, час		Всего в интерактивной форме по дисциплине, час
	Всего	Интерактив- ная форма	Всего	Интерактив- ная форма	Всего	Интерактив- ная форма	
9	0		8	4	0		4
Итого	0		8	4	0		4

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			
	Всего:		

4.5. Курсовое проектирование (работа)

Цели курсовой работы:

- понять возможности и особенности применения в практической деятельности теоретических моделей и инструментов операционного менеджмента, изученных студентами в дисциплине «Управление операциями»;
- сформировать и развить навыки студентов по применению теоретических моделей и инструментов операционного менеджмента;
- развить навыки описания и анализа организационной ситуации, используя соответствующие модели и инструменты.

Тематика курсовой работы выбирается по согласованию с преподавателем и направлена на применение изученных теоретических моделей курса. Задание на курсовое проектирование утверждает преподаватель после согласования со студентом задач, которые должны быть выполнены. Выполнение задания на курсовое проектирование позволит студенту научиться выполнять задачи освоения дисциплины различных уровней, а также формировать и развивать компетенции, указанные в разделе 1 данной программы.

Примерные темы заданий на курсовую работу приведены в разделе 10 РПД.

4.6. Самостоятельная работа студентов

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 9, час
1	2	3
Самостоятельная работа, всего	115	115
изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	60	60

курсовое проектирование (КП, КР)	17	17
подготовка отчетов по практическим занятиям		
расчетно-графические задания (РГЗ)		
выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю (ТК)	18	18
домашнее задание (ДЗ)		
контрольные работы заочников (КРЗ)	20	20

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы студентов указаны в п.п. 8-10.

6. Перечень основной и дополнительной литературы

6.1. Основная литература

Перечень основной литературы приведен в таблице 7.

Таблица 7 – Перечень основной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Казанцев, А. К. Управление операциями : учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров ; под общ. ред. А.К. Казанцева. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 478 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN . - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1018440	
	Ильдеменов, С. В. Операционный менеджмент : учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 337 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-100859-1. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1003232	
	Стерлигова, А. Н. Операционный (производственный) менеджмент : учеб. пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 187 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106504-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/994458	
	Лысикова, О. В. Операционный менеджмент пособие / О. В. Лысикова, А. В. Фоменко. - 3-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2019. — 96 с. - ISBN 978-5-89349-865-3. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1048292	
	Баринов, В. А. Теория менеджмента : учебник / В. А. Баринов. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 207 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-006009-5. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1009021	
	Практический менеджмент: Учебное пособие / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. - Воронеж:Научная книга, 2017. - 227 с.: ISBN 978-5-4446-1040-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/977123	
	Кокинз, Г. Управление результативностью: Как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами / Кокинз Г., Перев. Тимофеев П.В., - 4-е изд. - Москва :Альпина Бизнес Букс, 2017. - 316 с. ISBN 978-5-9614-6377-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/926093	
	Немировский, И. Выдающийся руководитель: Как обеспечить бизнес-прорыв и вывести компанию в лидеры отрасли / Немировский И., Старожукова И. - Москва :Альпина Пабли., 2016. - 398 с. ISBN 978-5-9614-5754-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/555845	
005.5 И45	Ильдеменов, С. В. Операционный менеджмент: учебник/ С. В. Ильдеменов, А. С. Ильдеменов, С. В. Лобов; Ин-т экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2015. - 337 с.	45

6.2. Дополнительная литература

Перечень дополнительной литературы приведен в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень дополнительной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка/ URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Монинец, С. Ю. Принципы функционирования системы управления в чрезвычайных ситуациях: Учебное пособие / Монинец С.Ю. - Москва : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 104 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-00091-155-6. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/533630	
	Синг Онг Ю, Азиатский стиль управления: Как руководят бизнесом в Китае, Японии и Южной Корее: Научно-популярное / Синг Онг Ю - М.:Альпина Паблишер, 2018. - 318 с.: ISBN 978-5-9614-7058-1. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/1001988	
	Зайцев, М. Г. Методы оптимизации управления и принятия решений: Примеры, задачи, кейсы: Учебное пособие / Зайцев М.Г., Варюхин С.Е., - 4-е изд., испр. и доп. - Москва :ИД Дело РАНХиГС, 2015. - 640 с. ("Учебники Президентской Академии") ISBN 978-5-7749-1070-0. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/546054	
	Горшков, Р. К. Стратегическое планирование и управление на предприятиях строительного комплекса: Учебное пособие / Горшков Р.К., Ульянова А.В., - 2-е изд., (эл.) - Москва :МИСИ-МГСУ, 2017. - 186 с.: ISBN 978-5-7264-1674-8. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/971685	
	Басовский, Л. Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Л.Е. Басовский. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 260 с. (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-100664-1. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/1005927	
	Управление транспортными потоками в городах : монография / под общ. ред. А.Н. Бурмистрова и А.И. Солодкого. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 207 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c934bfb92895.69806950 . - ISBN 978-5-16-107353-7. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/1007867	
	Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-103552-8. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/854398	

	Магер, В. Е. Управление качеством : учеб. пособие / В.Е. Магер. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-105963-0. - Текст : электронный. - URL: https://new.znaniium.com/catalog/product/1021897	
681.3.07 Ч62	Чейз Ричард Б., Эквилайн Николас Дж., Якобс Роберт Ф. Производственный и операционный менеджмент, 8-е изд. / Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2003. 704 с.	3

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения ДИСЦИПЛИНЫ

URL адрес	Наименование
http://www.lib.ua-ru.net/content/7422.html	Электронная студенческая библиотека
http://rutracker.org/	Журнал «Эксперт»
http://www.dis.ru/	Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
http://tomanage.ru/library/magazines/top-manager/	Журнал «Топ-менеджер»
http://www.iteam.ru/	Портал iTeam, технологии корпоративного управления
http://www.ecsocman.edu.ru	Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
http://www.gks.ru	Сайт Роскомстата
www.rhr.ru	Управление человеческими ресурсами России

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows
2	Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11 – Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2	ЭБС ZNANIUM
3	ЭБС издательства ЛАНЬ

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Состав материально-технической базы представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	22-02, 22-06, 22-07, 22-08

10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

10.1. Состав фонда оценочных средств приведен в таблице 13

Таблица 13 - Состав фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Примерный перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Экзаменационные билеты
Курсовая работа	Экспертная оценка на основе требований к курсовой работе

10.2. Перечень компетенций, относящихся к дисциплине, и этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы приведены в таблице 14.

Таблица 14 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам/практикам в процессе освоения ОП
ОПК-3 «способность 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»	
8	Управление человеческими ресурсами
8	Управление проектами
9	Управление операциями
10	Производственная преддипломная практика
ОПК-6 «владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций»	
5	Маркетинг
6	Исследование систем управления
7	Бизнес-планирование
7	Методы принятия управленческих решений
8	Управление проектами
9	Управление операциями
9	Управление изменениями
10	Управление изменениями
10	Управление цепочками поставок
ПК-13 «умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций»	
6	Теория организации
6	Исследование систем управления
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Бизнес-планирование
8	Управление проектами
9	Управление операциями
10	Деловое администрирование
10	Производственная преддипломная практика

10.3. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) у обучающихся компетенций применяется шкала модульно–рейтинговой системы университета. В таблице 15 представлена 100–балльная и 4–балльная шкалы для оценки сформированности компетенций.

Таблица 15 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции		Характеристика сформированных компетенций
100-балльная шкала	4-балльная шкала	
$85 \leq K \leq 100$	«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой специализированных понятий.
$70 \leq K \leq 84$	«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой специализированных понятий.
$55 \leq K \leq 69$	«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой специализированных понятий.
$K \leq 54$	«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

10.4. Типовые контрольные задания или иные материалы:

1. Вопросы (задачи) для экзамена (таблица 16)

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена
1	Сущность операционного менеджмента. Схема общей модели структуры предприятия.
2	Понятие операций. Классификация операций. Схема входа – выхода.
3	Измерение производительности операционной системы. Примеры показателей производительности операций.
4	Методы планирования операций. Построение графика Ганта. Резерв времени для выполнения операции.
5	Понятие операционной стратегии. Этапы разработки операционной стратегии.

- 6 Характеристика структуры операционной стратегии. Схема модели.
- 7 Характеристика операционных приоритетов. Дополнение к основным операционным приоритетам.
- 8 Направления операционной стратегии. Матрица «эффективность – результативность». Измерения операционной стратегии.
- 9 Характеристика модели преобразования. Различия между процессами производства товаров и предоставления услуг.
- 10 Характеристика модели преобразования. Классификация входов в схеме входа-выхода. Примеры описания входов.
- 11 Характеристика процесса преобразования. Классификация и примеры процессов.
- 12 Характеристика модели преобразования. Классификация выходов в схеме входа-выхода. Примеры описания выходов.
- 13 Схема входа – выхода. Границы операционной системы. Пример построения операционной системы с указанием границ системы
- 14 Измерение результатов операционной деятельности. Модель 4E. Примеры типичных показателей измерения операционной деятельности.
- 15 Роль и задачи операционных менеджеров. Старые и новые подходы к управлению
- 16 Планирование и контроль. Общая схема планирования и контроля операций. Характеристика долгосрочного, среднесрочного и календарного планирования.

- 17 Стратегия постоянного объема производства. Условия применения стратегии.
- 18 Стратегии планирования операций. Прогнозирование спроса. Краткая характеристика стратегии следования за спросом.
- 19 Способы управления предложением, предназначенные для повышения гибкости операций.
- 20 Способы управления спросом, предназначенные для повышения гибкости операций.
- 21 Характеристика стратегий управления операциями.
- 22 Основные вопросы, решаемые на протяжении жизненного цикла операционной системы.
- 23 Цели операционной деятельности. Оценка деятельности подразделения организации. Типы оценки Этапы оценки.
- 24 Методы планирования операций. Построение сетевого графика. Резерв времени для выполнения операции.
- 25 Управление операционными мощностями. Примеры измерения операционных мощностей.
- 26 Характеристика наиболее популярных парадигм в управлении операциями.
- 27 Системы измерения показателей деятельности предприятия. Характеристика КСЕ и системы сбалансированных показателей.
- 28 Проектирование операций. Основные подходы к координации деятельности предприятия.
- 29 Рациональное производство. Семь источников потерь в рациональном производстве
- 30 Проектирование операций. Этапы проектирования продукта и бизнес-процесса. Критерии эффективности процесса проектирования продукта.
- 31 Проектирование операций. Типы планировки. Основные вопросы, решаемые в процессе выбора оборудования. Типы производственных норм.
- 32 Методы совершенствования операций. Непрерывное совершенствование и радикальное улучшение
- 33 Смещение конкурентных операционных приоритетов. Основные причины повышения конкурентоспособности компании.

34	Отличие услуг от товаров и его влияние на операционные процессы организации
----	---

2. Вопросы (задачи) для зачета / дифференцированного зачета (таблица 17)

Таблица 17 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифференцированного зачета
	Учебным планом не предусмотрено

3. Темы и задание для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта (таблица 18)

Таблица 18 – Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта

№ п/п	Задание для выполнения курсовой работы
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Учащийся ознакомливается на занятиях, или самостоятельно, с лекционными материалами (используются учебники рекомендованные в Рабочей программе дисциплины, программа доступна в личных кабинетах). 2. Учащийся самостоятельно, или по согласованию с преподавателем, выбирает объект работы (организацию, лучше всего, в которой работает, или имеет возможность получать информацию о порядке выполнения работ). 3. Учащийся самостоятельно, или по согласованию с преподавателем, выбирает бизнес- процесс, который будет описывать (лучше выбрать основной процесс, но можно и обеспечивающий, или управленческий, если студент участвует именно в нем) 4. Учащийся на основе имеющихся знаний, или с помощью интервьюирования сотрудников, составляет схемы исполнения процесса. При интервьюировании целесообразно использовать анкету в табличной форме (структурированный состав схем), это поможет фиксировать входы и выходы блоков, отражающих процессы и работы. Учащийся может использовать свои наработки по дисциплине Моделирование бизнес-процессов. 5. Учащийся на основе имеющихся знаний, или с помощью интервьюирования сотрудников, составляет Матрицу ответственности и полномочий. 6. Учащийся на основе имеющихся знаний, или с помощью интервьюирования сотрудников, составляет Матрицу трудоёмкости. 7. Учащийся на основе имеющихся знаний, или с помощью интервьюирования сотрудников, составляет Диаграмму Гантта для бизнес-процесса. 8. На основе подготовленных материалов учащийся оформляет отчёт.

4. Вопросы для проведения промежуточной аттестации при тестировании (таблица 19)

Таблица 19 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	Не предусмотрено

5. Контрольные и практические задачи / задания по дисциплине (таблица 20)

Таблица 20 – Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий

№ п/п	Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий

1.	Построение модели бизнес-процесса в рамках операционной системы организации
2.	Проработка матрицы ответственности и полномочий
3.	Построение диаграммы Гантта на основе модели бизнес-процесса

10.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и / или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в Положениях «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Управление операциями» является изучение студентами процесса управления операциями в организации, формирования операционной стратегии, а также получение студентами теоретических знаний и практических навыков по использованию методов планирования операций в организации.

Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимся лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально–деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- изложение основных теоретических вопросов в рамках рассматриваемой темы;
- описание методов/инструментов (моделей) управления операциями в рамках рассматриваемой темы с использованием примеров;
- ответы на вопросы студентов по пониманию границ описания/ трактовки ключевых терминов инструментов управления операциями, либо по аспектам применения инструментов;
- обсуждение сложных для немедленного восприятия методов/инструментов (моделей) менеджмента, используя интерактивные формы обучения;
- выводы и обобщение изложенного материала;
- ответы на возникающие вопросы по теме лекции.

При завершении рассматриваемой темы дается краткий комментарий ее связи с другими темами курса.

В процессе освоения лекционного материала дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- проблемные мини-лекции – обсуждение границ и/или особенностей применения теоретического метода/инструмента;
- короткая управляемая дискуссия или беседа об особенностях трактовки терминов и/или применения теоретических инструментов при решении ситуационных управленческих задач.

Указанные технологии направлены на развитие мышления студентов, нацеленное на организацию их внутренне мотивированной творческой учебно-профессиональной деятельности и предполагающее обсуждение примеров решения управленческих задач.

Методические указания по работе студентов на лекции.

Студентам необходимо регулярно посещать лекции по дисциплине в соответствии с расписанием занятий, внимательно слушать преподавателя, делая соответствующие записи в конспектах лекций.

Если при обсуждении на лекции методов/инструментов менеджмента у студента остались вопросы по толкованию терминов и/или применению предложенного преподавателем теоретического материала, студенту необходимо сформулировать и записать в конспекте лекций соответствующие вопросы, задать их преподавателю.

При посещении лекционных занятий студенты обязаны:

- руководствоваться расписанием занятий;
- соблюдать правила работы и поведения в лекционной аудитории, объявленные преподавателем;
- совместно с преподавателем и другими студентами обсуждать сложные и/или спорные вопросы по толкованию терминов и применению рассматриваемых в дисциплине инструментов (моделей) управления операциями, делать соответствующие записи в конспекте лекций.

Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающейся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практических занятий для обучающегося по дисциплине являются:

- понять возможности и особенности применения теоретических методов, моделей и инструментов управления операциями в практической деятельности менеджера;
- сформировать и развить навыки студентов по применению теоретических моделей и инструментов управления операциями;
- развить навыки анализа учебной ситуации, используя теоретические инструменты;
- познакомить с технологиями решения управленческих задач и развить навыки студентов по применению технологий, как индивидуально, так и в малой группе;
- углубить понимание того, как процесс общения в малой группе превратить в источник полезных знаний;
- развить навыки групповой работы;
- развить навыки подготовки доклада о применении теории к практической ситуации.

Планируемые результаты при освоении обучающемся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения данной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Функции практических занятий: познавательная, развивающая, воспитательная.

По характеру выполняемых обучающимися заданий по практическим занятиям подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Требования к проведению практических занятий

Формы организации практических занятий определяются в соответствии с целями обучения и специфическими особенностями данной дисциплины, поэтому практические занятия проводятся:

- в не интерактивной форме (выполнение упражнений – действия по сценарию задания, решение управленческих задач);
- в интерактивной форме (решение ситуационных задач на основе анализа учебной ситуации; применение техник групповой работы; анализ учебной ситуации; занятия по моделированию ситуации – реальных условий для принятия управленческих решений).

Практические занятия направлены на изучение управленческого опыта, поэтому ориентированы на работу студентов с управленческими задачами или на работу с управленческой проблемой.

Образовательные технологии, применяемые при освоении материала дисциплины, реализуются в следующих активных и интерактивных формах:

- проведение дискуссии по результатам выполнения задания;
- применение техник групповой работы (деление на малые группы, круговой сбор идей, мозговой штурм (мозговая атака), групповые дискуссии);
- обсуждение вариантов решения рассматриваемой управленческой проблемы в учебной ситуации, предложенной преподавателем.
- обсуждение отчетов по результатам выполнения заданий на практических занятиях с заслушиванием предложений по разрешению проблемы от обучающихся.

Логическая схема проведения практического занятия

1. Вводная часть

Преподаватель предлагает студентам обсудить соответствующую теоретическую модель (инструмент). Далее проводится обсуждение теоретической модели, ее назначения, условий и особенностей ее применения; вопросы-ответы студентов в формате дискуссии.

2. Решение управленческой задачи / работа над учебной ситуацией в малых группах (подгруппах).

3. Презентация результатов обсуждения подгруппами

4. Обсуждение извлеченных уроков в группе.

Процедура проведения практического задания

5 мин. Представление преподавателем целей и содержания задания, напоминание о необходимости строгого соблюдения временного графика работы группы (или малых подгрупп). Обсуждение особенностей работы с управленческой задачей или учебной ситуацией

10 мин. Вводное выступление преподавателя. Вопросы-ответы студентов.

15 мин. Индивидуальная работа над управленческой задачей или над учебной ситуацией и заданием для студентов.

25 мин. Обсуждение и подготовка сообщения в малых подгруппах.

15 мин. Выступление представителей подгрупп.

10 мин. Вопросы, обсуждение в большой группе.

10 мин. Обсуждение ключевых моментов и извлеченных уроков, их связи с практической деятельностью менеджера (под руководством преподавателя).

Логика выполнения практического задания при использовании техник групповой работы

1. Обсуждение в общей группе постановки задачи.

2. Формирование индивидуального решения поставленной в задании задачи.

3. Деление общей группы на подгруппы, используя технику групповой работы «деление на малые группы». Сбор индивидуальных решений поставленной задачи, используя технику групповой работы «круговой сбор идей».

4. Формирование решений поставленной задачи в малых группах.

5. Презентация решений поставленной задачи представителями малых групп.

6. Общегрупповая дискуссия по результатам решений поставленной задачи.

7. Обратная связь преподавателя по особенностям применения соответствующих инструментов менеджмента и по результатам решений поставленной задачи.

При выполнении практических занятий с использованием учебных ситуаций обязательным для студентов является применение уместных техник групповой работы: «деление на малые группы», «круговой сбор идей», «мозговой штурм» (мозговая атака).

При применении техники групповой работы «мозговой штурм» логика выполнения практического задания следующая:

1. Обсуждение в общей группе постановки задачи.

2. Деление общей группы на подгруппы, используя технику групповой работы «деление на малые группы». Обсуждение постановки задачи в малых группах.

3. Формирование решений поставленной задачи в малых группах, используя техники групповой работы «мозговой штурм».
4. Презентация решений поставленной задачи представителями малых групп.
5. Общегрупповая дискуссия и обратная связь преподавателя.

Рекомендации по анализу учебной ситуации представлены в методических указаниях:

1. Лысов О.Е. Формирование и исследование управленческих ситуаций. СПб. ГУАП 2008. 220 с.
2. Матусевич, А. П. Кейсы и кейс-стади : вопросы методологии/ А. П. Матусевич, С. В. Коровин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. - 80 с.

Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа включает в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;

- методические указания по выполнению контрольных работ.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой