


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
информационных технологий,  
экономики и управления  
 /И.А. Рычка /  
«21» декабря 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Операционный менеджмент**

направление подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень  
магистратуры)

направленность (профиль):

«Производственный менеджмент предприятий рыбохозяйственного комплекса»

Петропавловск-Камчатский, 2022

Составитель рабочей программы  
доцент кафедры «Экономика и  
менеджмент», к.полит.н.



А.О. Шуликов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»  
05.12.2022, протокол № 4

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,  
к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«05» декабря 2022 г.

## **1 Цели и задачи учебной дисциплины**

Цель освоения дисциплины «Операционный менеджмент» - является приобретение магистрантами знаний по теории и практике исследования производственных операций в организациях на основе системного представления управления производством и продажей продукции организации, позволяющими принимать управленческие решения, связанные с операционной деятельностью предприятия.

Задачами изучения дисциплины «Операционный менеджмент» являются:

- изучение системы управление операциями как основной функции, обеспечивающей конкурентоспособность предприятия;
- изучение отечественных и зарубежных концепций и практических моделей операционного менеджмента для применения в деятельности предприятий (организаций);
- изучение основных этапов построения и анализа операционных систем в организации как проекта по совершенствованию системы управления;
- изучение существующих подходов к оценке результативности и эффективности операционных систем управления;
- анализ перспектив развития операционного менеджмента как основы общей системы управления организацией для обеспечения устойчивого развития.

## 2 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-2 – Способен владеть навыками организации операционного менеджмента.

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице.

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
ПК-2	способен владеть навыками организации операционного менеджмента.	ИД-1 <sub>ПК-2</sub> : Знает политику управления персоналом организации.	<b>Знать:</b> понимать современные направления повышения эффективности деятельности предприятий и организаций на основе совершенствования управления операционной деятельностью; сущность разработки операционной стратегии предприятия и ее взаимодействия с рыночной стратегией; - современные интегрированные концепции управления производством и операциями; основные теоретические положения современного операционного менеджмента предприятий производственной сферы и сферы услуг; современные интегрированные концепции управления производством и операциями.	<b>3(ПК-2)1</b>
		ИД-2 <sub>ПК-2</sub> : Знает методы анализа количественного и качественного состава персонала.		<b>3(ПК-2)2</b>
		ИД-3 <sub>ПК-2</sub> : Знает системы стандартов по бизнес-процессам, профессия, нормам труда.		<b>3(ПК-2)3</b>
		ИД-4 <sub>ПК-2</sub> : Знает системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала.		<b>3(ПК-2)4</b>
		ИД-5 <sub>ПК-2</sub> : Знает технологии и методы формирования и контроля бюджетов.		<b>3(ПК-2)5</b>
		ИД-6 <sub>ПК-2</sub> : Умеет организовывать работу персонала структурного подразделения.		
		ИД-7 <sub>ПК-2</sub> : Умеет определять задачи персонала структурного подразделения, исходя из целей и стратегии организации.		
		ИД-8 <sub>ПК-2</sub> : Умеет создавать и описывать организационную структуру, цели, задачи,		

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
		<p>функции структурного подразделения.</p> <p>ИД-9<sub>ПК-2</sub>: Умеет определять, анализировать, моделировать и выстраивать внутренние коммуникации персонала.</p>	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике теоретические принципы, методы и модели операционного менеджмента;</li> <li>- формировать варианты управленческих решений, оценивать их и выбирать лучшие;</li> <li>- общаться и участвовать в коллективных действиях, работать в проектных командах;</li> <li>- системно мыслить и диагностировать и структурировать операционные проблемы организации;</li> <li>- формировать варианты управленческих решений, оценивать их и выбирать лучшие.</li> </ul>	<p><b>У(ПК-2)1</b></p> <p><b>У(ПК-2)2</b></p> <p><b>У(ПК-2)3</b></p> <p><b>У(ПК-2)4</b></p> <p><b>У(ПК-2)5</b></p>

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
			<b>Владеть:</b> - методами организации, координации и контроля бизнес-процессов; - решения наиболее часто возникающих практических задач организационного проектирования и календарного распределения производственных программ оказания услуг; - методами организации, координации и контроля бизнес-процессов; - количественными и качественными методами для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения; - постановки и решения проблем операционного менеджмента с позиций системного, процессного и проектного подходов	<b>В(ПК-2)1</b>  <b>В(ПК-2)2</b>         <b>В(ПК-2)3</b>    <b>В(ПК-2)4</b>         <b>В(ПК-2)5</b>

### 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Операционный менеджмент» является дисциплиной, формируемой участниками образовательных отношений в структуре образовательной программы. Знания, умения и навыки, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Производственный менеджмент» необходимы для прохождения производственной практики (научно-исследовательской работы), преддипломной практики, а также для подготовки выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации).

## 4 Содержание дисциплины

### 4.1 Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические)	Лабораторные работы			
Тема 1: Система управления операциями	25	4	2	2		21	опрос	
Тема 2: Процессный подход к управлению	25	3	1	2		22	Опрос, доклад	
Тема 3: Моделирование бизнес-процессов в организации	25	3	1	2		22	Опрос РЗ	
Тема 4: Сущность операционной стратегии и ее взаимосвязь с корпоративной стратегией	25	3	1	2		22	опрос, РЗ	
Тема 5: Подходы к разработке нового продукта	25	3	1	2		22	Опрос, задание	
Тема 6: Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	24	2	1	1		22	Опрос, задание	
Тема 7: Ключевые проблемы, связанные с операциями	22	2	1	1		20	Опрос, тест	
Экзамен	9							9
Всего	<b>180/5</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>12</b>		<b>151</b>		<b>9</b>

\*РЗ – решение задач

### 4.2 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Система управления операциями

##### Лекция

Понятия «операция», «операционная деятельность», «операционный менеджмент». Операционная система организации: перерабатывающая подсистема, подсистема обеспечения, подсистема планирования и контроля. Функции подсистем. Управление операциями в некоммерческих организациях. Характеристика бизнес-процессов. Модель управления операциями. Принципиальная схема системы управления производством/операциями. Основные элементы системы управления операциями, их взаимосвязь. Объект и субъект управления (управляемая и управляющая подсистемы). Цели и задачи операционного менеджмента. Функции операционного менеджмента, их взаимосвязь. Структура управления. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия. Методы управления. Пути повышения производительности функционирования операционных систем.

*Основные понятия темы:* операция, операционная деятельность, операционный менеджмент, функция, модель, бизнес-процесс.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Раскройте сущность понятий «операция», «операционная деятельность», «операционный менеджмент».
2. Укажите основные операционные подсистемы организации, и раскройте их функции.
3. Перечислите элементы системы управления операциями.
4. Укажите методы, подходы и методологические аспекты операционного менеджмента.
5. Раскройте принципы операционного менеджмента
6. Укажите место и роль операционного менеджмента в организационной структуре предприятия.
7. Охарактеризуйте методы управления операциями.
8. Укажите направления повышения производительности операционных систем предприятия.

*Литература:* [1, 4, 5, 6, 7]

## **Тема 2. Процессный подход к управлению**

*Лекция*

Функции системы управления бизнес-процессами. Цикл PDCA: планирование, выполнение, анализ, воздействие. Принципы моделирования бизнес-процессов организации.

Понятие бизнес-процесса. Варианты определения его значения. Операции, функции, процессы. Вход, выход и ресурс бизнес-процесса. Владелец процесса. Клиенты (потребители) процессов. Типовые элементы бизнес-процесса. Внутренние и внешние клиенты. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда. Технология процесса. Регламент бизнес-процесса. Система показателей процесса. Структура функционального блока бизнес-процесса. Взаимосвязи блоков бизнес-процессов по управлению, по входу. Обратная связь по управлению. Взаимосвязь «выход-механизм».

*Основные понятия темы:* система, бизнес-процесс, операция, клиент.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Раскройте сущность цикла PDCA.
2. Укажите основных участников бизнес процессов.
3. Перечислите элементы бизнес-процесса.
4. Укажите технологии, регламенты и систему показателей бизнес-процесса.
5. Раскройте принципы моделирования бизнес-процессами. 6. Раскройте взаимосвязь блоков бизнес-процесса.

*Практические занятия*

*Вопросы для обсуждения:*

1. Процесс управления организацией



2. Выделение процессов по структурным подразделениям
3. Выделение внешних клиентов организации
4. Определение входов и выходов организации в целом
5. Составление перечня основных бизнес-процессов, формулирующих выходы организации
6. Определение внутренних входов и выходов основных и вспомогательных бизнес-процессов
7. Описание бизнес-процесса. Распределение функций по структурным подразделениям
8. Регламентация бизнес-процессов. Оптимизация бизнес-процессов
9. Варианты методик разработки моделей бизнес-процессов
10. Уровни непрерывного улучшения бизнес-процессов (BPI). Показатели процесса управления.
11. Сравните процессный и функциональный подход к управлению.

#### *Практическое задание*

**Задание:** подготовить доклад о процессном подходе к управлению

*Литература:* [1, 3, 4, 6, 8, 11]

### **Тема 3. Моделирование бизнес-процессов в организации**

#### *Лекция*

Классификация бизнес-процессов организации. Управление организацией как процесс. Размер и число процессов. Особенности выделения бизнес-процессов организации при различных формах организации управления организацией. Правила выделения бизнес-процессов. Назначение владельцев бизнес-процессов. Формулирование целей выделения процессов.

Основные объекты блок-схемы описания бизнес-процесса. Преимущества использования блок-схем для описания бизнес-процессов. Нотации класса WorkFlow. Отличия систем Workflow от других систем. Стандарты BPM. Архитектура ARIS. Типы моделей ARIS. Сравнительный анализ ARIS с другими нотациями. Нотации IDEF0 и IDEF3. Основные объекты. Правила описания процессов. Сравнительный анализ IDEF с другими нотациями.

*Основные понятия темы:* бизнес процесс, блок-схема, нотация.

#### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Основные объекты блок-схемы описания бизнес-процесса.
2. Преимущества использования блок-схем для описания бизнес-процессов.
3. Нотации класса WorkFlow. Отличия систем Workflow от других систем.
4. Стандарты BPM. Архитектура ARIS.
5. Типы моделей ARIS. Сравнительный анализ ARIS с другими нотациями. Нотации IDEF0 и IDEF3.
6. Основные объекты. Правила описания процессов. Сравнительный анализ IDEF с другими нотациями.

#### *Практические занятия*

**Задание 1.** Сделать сравнительный анализ IDEF с другими нотациями.

**Задание 2.** Расчетно-графическое задание:

- исходные данные компании (в качестве объекта исследования магистрант использует то предприятие, где проходил производственную или научно-производственную практику) - построение модели бизнес-процессов предприятия в нотации ARIS eEPC.

**Задание 3.** Расчетно-графическое задание:

- исходные данные компании (в качестве объекта исследования магистрант использует то предприятие, где проходил производственную или научно-производственную практику) - построение модели бизнес-процессов предприятия в нотации IDEFO, IDEF3.

**Задание 4.** *Подготовить доклад:* Практические аспекты внедрения процессного подхода в организации

*Литература:* [1, 2, 4, 6, 9, 12]

**Тема 4. Сущность операционной стратегии и ее взаимосвязь с корпоративной стратегией**

*Лекция*

Сущность, понятие, содержание операционной стратегии. Перспективы развития, идущие от требований рынка. Влияние потребителей на цели операций. Влияние жизненного цикла продуктов на цели операций: стадия выхода на рынок; стадия роста; стадия зрелости; стадия спада. Параметры использования ресурсов операций. Ограничения и возможности ресурсов. Процесс создания операционной стратегии. Фокус и компромиссы. Концепция «операция внутри операции».

*Основные понятия темы:* стратегия, рынок, жизненный цикл товара.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Раскройте сущность операционной стратегии.
2. Укажите направления влияния потребителей на цели операций.
3. Перечислите основные этапы ЖЦТ, и его влияния на цели операций.
4. Перечислите ограничения и возможности использования ресурсов операций.
5. Раскройте концепцию «операция внутри операции». 6. Раскройте основные этапы процесса планирования.

*Практические занятия*

*Вопросы для обсуждения*

1. Какие факторы оказывают влияние на формирование операционной стратегии.
2. Поясните связь разделов операционной стратегии компании.
3. Как вы считаете, имеется ли универсальная формула поиска баланса между производством и услугами в современном бизнесе? Если да, то в чем она заключается?
4. По-вашему, обладают ли такие учреждения, как университеты, больницы, различные бизнес-школы, какими-либо конкурентными приоритетами, которые трансформируются в операционные.

*Практическое задание*

**Задание 1.** Выбрать производственную, торговую, дистрибьюторскую компанию или организацию сферы услуг. Главное условие – наличие у такой компании выраженной операционной деятельности. Не имеет значения: отечественная компания, зарубежная или международная. Можно взять одно направление бизнеса, если компания является диверсифицированной. Самый лучший вариант – выбрать компанию, услугами или продуктами которой вы постоянно пользуетесь и на себе испытываете все характеристики работы операционной системы.

Составьте аналитическую записку по следующим вопросам:

- 1) Дать характеристику компании (бизнеса) – дата основания, страна регистрации, страны (регионы) присутствия, основные направления развития, реализуемая корпоративная стратегия (стратегические цели, миссия);
- 2) Как связаны друг с другом функциональные стратегии организации?
- 3) Какой из уровней интеграции деятельности организации ориентирован на развитие связи функциональных стратегий организации?
- 4) К каким последствиям может привести пренебрежение операционной стратегией.
- 5) В чем сущность проблемы размещения предприятия и расположения его отдельных объектов?

**Задание 2.** Проанализируйте, в чем отличия стратегий выбора места размещения предприятия в трех основных случаях:

- а). При создании нового предприятия (выбор места размещения впервые);
- б). В случае, когда предприятие уже существует;
- в). В ситуации глобальной (мультинациональной) компании.

*Литература:* [1, 2, 3, 7, 8, 12]

## **Тема 5. Подходы к разработке нового продукта**

### *Лекция*

Проектирование продукции. Проектирование глазами потребителя. Развертывание функции качества. Функционально-стоимостный анализ. Выбор технологического процесса. Типы технологических процессов. Структура производственного потока. Продуктово-процессная матрица. Альтернативный выбор процессов и оборудования. Проектирование производственного потока. Проектирование и производство глобального продукта. Глобальные совместные предприятия. Стратегия проектирования глобального продукта. Критерии совершенства процесса создания продукта. Инструменты и технологии управления разработкой проектов новых продуктов на уровне компании.

*Основные понятия темы:* проект, технология, матрица, продукт, процесс.

### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Охарактеризуйте основные этапы проектирование продукции.
2. Опишите процесс развертывания функции качества.
3. Раскройте сущность функционально-стоимостного анализа. Выбор технологического процесса.
4. Укажите типы технологических процессов. Структура производственного потока.
5. Опишите продуктово-процессную матрицу. Альтернативный выбор процессов и оборудования.

6. Укажите основные этапы проектирования производственного потока.  
Проектирование и производство глобального продукта.

7. Раскройте роль глобальных совместных предприятий.

8. Раскройте сущность стратегии проектирования глобального продукта.

#### *Практические занятия*

**Задание 1.** Описать сущность проектирования продукции

**Задание 2.** Подготовить доклад на тему «Концепция бережливого производства»

**Задание 3.** Описать операционную систему организации:

- 1). Главная операционная функция.
- 2). Входы, выходы и преобразующая функция.
- 3). Характеристики «5 Р» данной операционной системы.
- 4). Основные и вспомогательные процессы

*Литература:* [1,2, 10, 11, 13, 14]

### **Тема 6. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций**

#### *Лекция*

Экономическая сущность проблемы очередей. Соотношение между затратами и пропускной способностью системы обслуживания. Практическое значение очередей. Система массового обслуживания. Входящий поток заявок клиентов. Выход из системы. Модели очередей. Компьютерное моделирование очередей.

*Основные понятия темы:* очередь, операция, обслуживание, модель.

#### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Раскройте сущность услуг, и подходы к проектированию сервисных организаций.
2. Опишите сервисную стратегию: направленность и преимущества.
3. Раскройте механизм структуризации сервисных контактов: сервис-системная матрица.
4. Укажите стратегическое назначение матрицы. Сервисный план.
5. Опишите типы сервисных систем.
6. Раскройте метод поточной линии, и метод самообслуживания.
7. Раскройте сервисные гарантии как основу для проектирования.
8. Укажите экономическую сущность проблемы очередей.
9. Какое существует соотношение между затратами и пропускной способностью системы обслуживания.
10. В чем заключается практическое значение очередей.
11. Опишите систему массового обслуживания.
12. Охарактеризуйте входящий поток заявок клиентов.
13. Какие бывают выходы из системы. Модели очередей. 14. Как производится компьютерное моделирование очередей.

#### *Практические занятия*

Описать компьютерное моделирование очередей в аналитической записке.

*Литература:* [1, 3, 5, 6]

## **Тема 7. Ключевые проблемы, связанные с операциями**

### *Лекция*

Глобализация. Этическая глобализация. Социальная ответственность корпораций. Экологическая ответственность. Управление качеством и состоянием внешней среды. Технология, применяемая при управлении операциями. Концепция разрушающих технологий.

*Основные понятия темы:* корпорация, глобализация, качество, технология.

### *Вопросы для самоконтроля:*

1. Раскройте сущность процесса глобализации.
2. Укажите основные виды глобализации.
3. Раскройте сущность социальной ответственности корпораций.
4. Укажите методы управления качеством и состоянием окружающей среды<sup>3</sup>.
5. Опишите технологии, используемые при управлении операциями.

### *Практические занятия*

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Воздействие глобализации и международного характера бизнеса на управление операциями.
2. Каким образом более широкий подход к социальной ответственности корпораций влияет на управление операциями.
3. Почему важно серьезно и ответственно относиться к внешней среде при управлении операциями?
4. Новые технологии для управления операциями и их характеристика.
5. Какую роль управление знаниями играет в управлении операциями. Обоснуйте свой ответ.

*Литература:* [1, 2, 4, 10, 14]

## **5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся**

### **5.1. Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся**

Основными формами самостоятельной работы студентов при освоении дисциплины являются: проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, изучение основной и дополнительной литературы, конспектирование материалов, подготовка к практическим занятиям, тестированию, подготовка к промежуточной аттестации.

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме творческих заданий, кейс-стадий, докладов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;

- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему и итоговому контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к семинарским занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

## **5.2. Подготовка реферата**

Одной из форм самостоятельной работы является написание реферата. По дисциплине «Операционный менеджмент» написание одного реферата по предложенной тематике не является обязательным. В ходе учебного процесса студент может выбрать самостоятельное направление работы и согласовать тематику реферата с преподавателем.

Различают несколько видов рефератов по их тематике и целевому назначению: литературный (обзорный) и методический.

В литературном (обзорном) реферате следует рассмотреть изученность намеченной темы исследования, привести научные результаты в определенную систему, выделить главные линии развития явления и дополнительные его стороны. Критический обзор литературы может послужить основой для вводной части будущего научного (курсового, дипломного) труда. В методическом реферате следует дать сравнительную оценку применяемых приемов и способов решения планируемых задач, анализ качества методов и ожидаемых результатов исследования.

### *5.2.1. Этапы работы по написанию реферата*

**1. Формулировка темы.** Рекомендуется по возможности давать краткие формулировки темы реферата (из пяти – семи слов). При необходимости основная формулировка может быть расширена уточнением в скобках.

**2. Выбор объекта исследования.** Объект исследования – то, на что направлена (исследовательская) познавательная деятельность автора в рамках конкретного реферата. Объект исследования представляет собой некий целостный объект (деятельность или процесс, продукция, организация, система, лицо или любая комбинация из них), на котором исследуется то, что является предметом исследования (свойства, закономерности, отличительные особенности и др.).

**3. Предмет исследования.** Предмет исследования – то, что изучается на объекте исследования (свойства, зависимости, стороны, отношения, процессы, функции, качество, особенности данного объекта, которые исследователь желает выявить, и выделяет для целенаправленного изучения).

Предмет исследования представляет собой концентрированное выражение взаимосвязи проблемы и объекта исследования. Предмет исследования более узок и конкретен; благодаря его формулированию из общей системы, представляющей объект исследования, выделяется часть системы или процесс, протекающий в системе, являющиеся непосредственным предметом исследования. Предмет исследования, как правило, находится в границах объекта исследования.

В одном и том же объекте может быть выделено несколько предметов исследования. Равно как один и тот же предмет исследования может изучаться на нескольких объектах.

Выбор предмета исследования согласовывается с преподавателем с позиций соответствия его выбранной теме.

**4. Определение главной цели реферата.** Цель исследования – конкретизация темы исследования, краткое изложение проблемы, решение которой предполагает получение результата исследования.

**5. Задачи исследования.** Задачи исследования – задачи, решение которых обеспечивает достижение поставленной в работе главной цели, т.е. декомпозиция цели.

**6. Выбор инструментария.** Инструментарий исследования – методология, методика и методы, применяемые в исследовании.

Инструментарий исследования:

- методы сравнительного и статистического анализа;
- методы анализа инвестиционных проектов;
- методология и методы принятия управленческих решений;
- методология и методы новой логики управления проектами и пр.

Выбор подходящего инструментария в значительной мере определяет успех исследования. Поэтому ему следует уделить особое внимание. Однако совершенно очевидно, что выбор инструментария может быть уточнен при реализации исследования.

**7. Структура реферата.** Структура реферата определяется его содержанием. Однако в этом вопросе уже существуют довольно длительные традиции, основанные на подтвержденной опытом целесообразной логике изложения полученных результатов. Структура в общем виде такова: введение, основная часть, заключение, список литературы (не менее 7-10 источников, в том числе ссылки на интернет-сайты и периодические издания).

Основная часть разбивается на главы или иные единицы деления (параграфы, разделы, пункты). Количество единиц деления определяется содержанием исследования. Рекомендуемая логика изложения такова.

Для обзорного реферата можно предложить такой примерный план.

1. Вводное слово о целевой установке реферата.
2. Теоретическое и прикладное (практическое) значение темы.
3. Спорные вопросы в определении сущности явления или свойств предмета (проблемы).
4. Новые публикации по освещению темы.
5. Нерешенные вопросы и их научное, социальное и экономическое значение.

Для реферата методического характера можно предложить следующий план.

1. Основные задачи исследования темы.
2. Анализ наиболее употребляемых методов исследования конкретного объекта.
3. Отзывы видных специалистов о научных методах по изучению данного объекта.
4. Выводы и предложения по существу вопроса.

**8. Приложения к реферату.** Для решения вопроса, что представить в качестве приложений (иллюстративного материала), по сути надо ответить на два других:

- в чем будут заключаться основные предполагаемые результаты;
- как эти результаты можно представить наиболее информативно (формулами, таблицами, графиками, рисунками и пр.).

Из размышлений о предполагаемых результатах и следует планирование иллюстративного материала. Его количество должно ограничиваться некоторым минимумом, логически иллюстрирующим результаты исследования.

### 5.2.2 Оформление реферата

Реферат должен быть соответствующим образом оформлен. К оформлению предъявляются следующие требования:

1. Реферат должен быть выполнен с помощью компьютера через 1,5 интервала; формат текста: Word for Windows – 97/2000. Формат страницы: А4 (210 x 297 мм). Шрифт: размер (кегель) – 14; тип – Times New Roman.
  2. Реферат выполняется на одной странице листа.
  3. Страницы нумеруются арабскими цифрами внизу посередине.
  4. Каждая страница должна иметь поля шириной: верхнее – 20 мм; нижнее – 20 мм; правое – 10 мм; левое – 30 мм.
  5. Каждый студент группы должен выполнить реферат по отдельной теме.
  6. При написании текста, составлении графиков и таблиц использование подчеркиваний и выделений текста не допускается.
  7. Нумерация страниц должна быть сквозной. Первой страницей является титульный лист, второй – содержание. На титульном листе и содержании номер страницы не ставится.
  8. Все иллюстрации (схемы, графики, рисунки) именуется рисунками. Они нумеруются последовательно сквозной нумерацией в пределах всего реферата арабскими цифрами. Рисунок в тексте должен размещаться сразу после ссылки на него. Каждый рисунок должен сопровождаться содержательной подписью, подпись помещается под рисунком в одну строку с его номером по центру. Шрифт: размер (кегель) – 14.
  9. Цифровой материал рекомендуется оформлять в виде таблиц. Таблицы должны нумероваться единой сквозной нумерацией арабскими цифрами в пределах всей работы.
  10. Каждая таблица должна иметь содержательный заголовок. Подчеркивать заголовок таблицы не следует. Над верхним левым углом таблицы помещают надпись: «Таблица...» с указанием ее номера, например, «Таблица 1». При наличии наименования слово «Таблица...» пишут на той же строке и отделяют его от наименования таблицы, написанного с первой прописной буквы, тире. Шрифт: размер (кегель) – 12.
  11. Таблица должна размещаться сразу после ссылки на нее в тексте работы. При переносе таблицы на следующую страницу следует пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Эти страницы начинаются с надписи: «Продолжение таблицы» с указанием ее номера.
  12. На все таблицы должны быть даны ссылки в тексте по типу «... таблица 1», «согласно данным таблицы 2».
  13. На все цитаты и цифровые данные, приводимые в тексте, указываются источники. Источник проставляется сразу после приведения цитаты или примера в тексте в квадратных скобках или приводится внизу страницы. Знак сноски выполняют арабскими цифрами со скобкой и помещают на уровне верхнего обреза шрифта.
  14. Работа должна быть подписана студентом с указанием даты выполнения. Подпись должна быть разборчивой. После проверки реферат визируется преподавателем.
- Реферат, выполненный студентом, должен быть представлен на кафедру в установленные сроки и защищен до итогового контроля знаний по дисциплине.

#### *Темы реферата*

1. Разработка новых и адаптация существующих методов, механизмов и инструментов по управлению бизнес-процессами.
2. Механизмы формирования корпоративных образований в российской экономике с учетом глобализации мировой экономики.
3. Инструменты управления бизнес-процессами в условиях глобализации мировой экономики и свободной торговли.



4. Внешнеторговая деятельность предприятий в условиях либерализации внешнеэкономической деятельности.
5. Теоретические и методологические основы управления бизнес-процессами предприятий.
6. Состояние и основные направления управления бизнес-процессами в топливно-энергетическом, машиностроительном и металлургическом комплексах.
7. Методология развития бизнес-процессов и бизнес-планирования в электроэнергетике, нефтегазовой, угольной, металлургической, машиностроительной и других отраслях промышленности.
8. Теоретические и методические подходы к созданию системы реинжиниринг в промышленной организации.
9. Исследование финансовых и организационных методов и механизмов управления бизнес-процессами.
10. Проектирование систем управления организациями.
11. Новые формы функционирования и развития систем управления организациями. Информационные системы в управлении организациями. Качество управления организацией.
12. Методология развития бизнес-процессов. Развитие методологии и методов управления корпоративной инновационной системой.
13. Управление организацией в контексте международного бизнеса. Организация и управление международной компанией.
14. Международные бизнес-стратегии. Международные альянсы и сети фирм. Слияния и поглощения в международном бизнесе.

#### **6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Операционный менеджмент» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание их шкал оценивания;
- материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

#### **Вопросы итогового контроля знаний по дисциплине**

1. Операционный менеджмент в системе менеджмента предприятия (организации).
2. Операционная функция в организации.
3. Операции как виды деятельности.
4. Принципы операционного менеджмента.
5. Функции операционного менеджмента.

6. Методы операционного менеджмента.
7. Понятие и сущность производственной системы.
8. Содержание операционной системы предприятия.
9. Основные черты, характеризующие предприятие как систему.
10. Структура производственной системы.
11. Особенности и свойства производственной системы.
12. Задачи организации производства, реализуемые в функциональных подсистемах.
13. Операционная стратегия.
14. Пятиступенчатая модель Н. Хилла создания операционной стратегии.
15. Производственная стратегия. Основные цели и позиции производственной стратегии.
16. Необходимость процессного подхода к организации и управлению деятельностью предприятия.
17. Содержание, границы и роли бизнес-процессов в организации.
18. Классификация бизнес-процессов.
19. Основные принципы целеполагания.
20. Виды организационного планирования.
21. Методы организационного планирования.
22. Операции как неотъемлемая часть корпоративной стратегии. Операции как виды деятельности.

## **7 Рекомендуемая литература**

### ***7.1 Основная литература***

1. Гайнутдинов, Э.М. Операционный менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Минск: "Вышэйшая школа", 2010. — 320 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/65295> — Загл. с экрана.
2. Новик, Е.В. Операционный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2011. — 205 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63966> . — Загл. с экрана.
3. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент: Принципы и практика: Учебник для вузов/ Под ред. Л.А. Волковой :СПб: Питер. – 2001 – 320с. 2 экз.Чз.

### ***7.2 Дополнительная литература***

4. Основы производственного менеджмента: практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.Ю. Костюхин [и др.]. — Электрон. дан. — Москва: МИСИС, 2015. — 212 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69749> . — Загл. с экрана.
5. Голубецкая, Н.П. Операционный менеджмент: Электронный курс [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.П. Голубецкая, Т.В. Чиркова, Е.В. Пономарева. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 176 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63900> . — Загл. с экрана.
6. Кужева, С.Н. Операционный менеджмент: учебное пособие [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Омск: ОмГУ, 2011. — 172 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/12915> . — Загл. с экрана.
7. Костюхин, Ю.Ю. Основы производственного менеджмента: курс лекций [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.Ю. Костюхин, О.О. Скрыбин. — Электрон. дан. — Москва:

- МИСИС, 2014. — 266 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69754> . — Загл. с экрана.
8. Чубинский, А.Н. Операционный менеджмент в лесопилении: учебное пособие для студентов, обучающихся в магистратуре по направлениям 25.03.00 «Технология и оборудование лесозаготовительных и деревообрабатывающих производств» и 08.05.00 «Менеджмент» [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2009. — 75 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/60849> . — Загл. с экрана.
  9. Ситников, С.Г. Операционный менеджмент на предприятиях электросвязи. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва: Горячая линия-Телеком, 2013. — 276 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/11844> . — Загл. с экрана.
  10. Петрова, В.В. Организация производства и операционный менеджмент. Производственная система менеджмента «Кайдзен» [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва: МИСИС, 2009. — 56 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/64498> . — Загл. с экрана.
  11. Захаренкова, И.А. Операционный менеджмент. Основы организации и управления производством: учебное пособие [Электронный ресурс]: учеб. пособие / И.А. Захаренкова, И.Н. Иготти, В.В. Беспалова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: СПбГЛТУ, 2016. — 24 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/76035> . — Загл. с экрана.
  12. Сергеева, Е.А. Инновационный и Операционный менеджмент в условиях глобализации экономики: учебное пособие [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.А. Сергеева, А.С. Брысаев. — Электрон. дан. — Казань: КНИТУ, 2013. — 216 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/73262> . — Загл. с экрана.
  13. Операционный менеджмент в строительстве: учебник [Электронный ресурс] / А.М. Платонов [и др.]. — Электрон. дан. — Екатеринбург: УрФУ, 2016. — 700 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/98924> . — Загл. с экрана.
  14. Шичков, А.Н. Менеджмент инноваций и технологий в производственной среде: учебное пособие [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Вологда: ВоГУ, 2014. — 109 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93145> . — Загл. с экрана.

## **8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент» - <http://www.ecsocman.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «eLibrary»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Буквоед»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>
5. Электронная библиотека диссертаций РГБ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.diss.rsl.ru>
6. Электронная библиотека GrebennikOn: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grebennikon.ru/>
7. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» // [www.dis.ru/manag](http://www.dis.ru/manag)
8. Журнал «Российский журнал менеджмента» // [www.rjm.ru](http://www.rjm.ru)

9. Журнал РИСК // <http://www.risk-online.ru>
10. Российский экономический интернет-журнал// <http://www.e-rej.ru>
11. Справочник экономиста// <https://www.profiz.ru/se/>

## 9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации.

*Лекции* посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов производственного менеджмента; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Конкретные методики, модели, методы и алгоритмы операционного менеджмента рассматриваются преимущественно на практических занятиях.

*Целью проведения практических занятий* является закрепление знаний обучающихся, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся в форме семинаров; на них разбираются конкретные ситуации из практики зарубежного и российского управления, проводится тестирование, обсуждаются доклады, проводятся опросы. На учебных занятиях семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работу с текстами официальных публикаций; решение практических заданий.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

### 1. Лекция:

- проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;
- лекция-визуализация - подача материала осуществляется средствами технических средств обучения с кратким комментированием демонстрируемых визуальных материалов (презентаций).

### 2. Семинар:

- тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания обучающихся на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара обучающимся дается задание – выделить существенные стороны темы, или же преподаватель может это сделать сам в том случае, когда обучающиеся затрудняются проследить их связь с практикой. Тематический

семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

- проблемный семинар - перед изучением раздела курса преподаватель предлагает обсудить проблемы, связанные с содержанием данной темы. Накануне обучающиеся получают задание отобрать, сформулировать и объяснить проблемы. Во время семинара в условиях групповой дискуссии проводится обсуждение проблем.

3. Игровые методы обучения:

- анализ конкретных ситуаций (КС). Под конкретной ситуацией понимается проблема, с которой тот или иной обучаемый, выступая в роли руководителя или иного профессионала, может в любое время встретиться в своей деятельности, и которая требует от него анализа, принятия решений, каких-либо конкретных действий. В этом случае на учебном занятии слушателям сообщается единая для всех исходная информация, определяющая объект управления. Преподаватель ставит перед обучаемыми задачу по анализу данной обстановки, но не формулирует проблему, которая в общем виде перед этим могла быть выявлена на лекции. Обучающиеся на основе исходной информации и результатов ее анализа сами должны сформулировать проблему и найти ее решение. В ходе занятия преподаватель может вводить возмущающее воздействие, проявляющееся в резком изменении обстановки и требующее от обучаемых неординарных действий. В ответ на это слушатели должны принять решение, устраняющее последствие возмущающего воздействия или уменьшающее его отрицательное влияние.

В целом внеаудиторная *самостоятельная работа обучающегося* при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме кейс-стадий, тестов, творческих заданий, докладов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов и представления результатов анализа конкретных ситуаций;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему, промежуточному и итоговому контролю знаний.

Основная доля самостоятельной работы обучающихся приходится на подготовку к практическим занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Операционный менеджмент» предполагает умение работать с первичной информацией.

## **10 Курсовой проект (работа)**

Выполнение курсового проекта (работы) не предусмотрено учебным планом.

**11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем**

### ***11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса***

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 данной рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.

### ***11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса***

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- Пакет Р-7 офис;
- программа проверки текстов на предмет заимствования «Антиплагиат».

### ***11.3 Перечень информационно-справочных систем***

- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

## **12 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы учебная аудитория № 7-414 с комплектом учебной мебели на 32 посадочных места;
- для самостоятельной работы обучающихся - учебная аудитория №305, оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 32 посадочных места;
- технические средства обучения для представления учебной информации большой аудитории: аудиторная доска, мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор).