

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

 УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор  
С.Н. Щербич /  
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины  
**УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЯМИ**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата  
**38.03.02 – Менеджмент**  
Направленность «Менеджмент организации»

Форма обучения: заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Управление операциями» составлена в соответствии с учебным планом по программе бакалавриата «Менеджмент» (Менеджмент организации), утвержденным:

- для заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «30» 08 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил  
к.э.н., доцент



Л.А. ПАКЛИНА

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент и маркетинг»  
к.э.н., доцент



З.Н. ВАРЛАМОВА

Специалист по учебно-методической работе  
Учебно-методического отдела



Г.В. КАЗАНКОВА

Начальник  
Управления образовательной деятельности



С.Н. СИНИЦЫН

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачетных единицы трудоемкости (144 академических часов)

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		4
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	4	4
Практические занятия	6	6
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>134</b>	<b>134</b>
<b>в том числе:</b>		
Подготовка к экзамену	27	27
Другие виды самостоятельной работы (подготовка к практическим занятиям и текущим контролям)	89	89
Выполнение контрольной работы	18	18
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>144</b>	<b>144</b>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление операциями» включена в дисциплины в вариативную часть дисциплин Блока 1.

Дисциплина «Управление операциями» базируется на знаниях, умениях, навыках приобретенных студентами при изучении следующих учебных дисциплин: «Экономика предприятия», «Документирование управленческой деятельности», «Методы принятия управленческих решений», «Организация и планирование производства», «Производственная логистика».

Результаты обучения по дисциплине необходимы для освоения последующих дисциплин: «Инновационный менеджмент», «Управление изменениями», «Разработка управленческого решения», для подготовки отчета по итогам прохождения производственной и преддипломной практик.

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам:

- знать методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации;

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

- владеть основами экономических знаний в различных сферах деятельности.



### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Управление операциями» является освоение студентами методологических основ, принципов и методов управления операционной (производственной) деятельностью организаций и предприятий в условиях рыночной экономики.

Задачами дисциплины являются:

- изучение деятельности организаций (предприятий) с учетом их технико-экономических особенностей;
- изучение форм и методов рационального сочетания элементов производственного процесса;
- изучение деятельности по разработке, использованию и модернизации бизнес-процессов, направленных на производство всех видов продукции и оказание различных видов услуг.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (ОПК-6);
- владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8);
- умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций (ПК-13).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций (для ОПК-6);
- уметь документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (для ПК-8);
- владеть навыками моделирования бизнес-процессов и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций (ПК-13).

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, Темы	Количество часов контактной работы с преподавателем		
		Лекции	Практич. занятия	Лабор. работы
1	Введение. Сущность, объект и предмет операционного менеджмента	0,5	1	-
2	Управление операциями в производстве	0,5	1	-
3	Организация процессов в пространстве и во времени	1	1	
4	Управление операционной системой на основе «теории ограничений»	0,5	1	
5	Управление операциями в сфере услуг	0,5	1	
6	Разработка операционной стратегии предприятия	1	1	
<b>Всего:</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	

#### 4.2. Содержание лекционных занятий

*Тема 1. Введение. Сущность, объект и предмет операционного менеджмента*

Развитие операционного менеджмента и его связь с другими направлениями менеджмента. Главная операционная функция организации. Операционная система предприятия. Функциональный и процессный подходы к управлению. Политика интеграции операционных функций. Политика специализации на операционной функции.

*Тема 2. Управление операциями в производстве*

Производство и услуги в операционном менеджменте. Основные модели организации и системы управления операциями. Подходы к прогнозированию спроса на продукцию и услуги. Показатели производственной мощности организации. Факторы, воздействующие на развитие производственных мощностей. Последствия расширения производственной мощности. Планирование производственных мощностей. Размещение производственных мощностей.

*Тема 3. Организация процессов в пространстве и во времени*

Основы организации процессов. Организация процессов в пространстве. Организация процессов во времени. Организация потока. Анализ эффективности и способы исследования процессов.



*Тема 4. Управление операционной системой на основе «теории ограничений»*

Сущность «теории ограничений». Показатели оценки правильности принимаемых на оперативном уровне решений. Ресурсы производственной системы. Способы устранения ограничений. Процесс непрерывного совершенствования.

*Тема 5. Управление операциями в сфере услуг*

Определение услуги. Особенности услуги. Виды услуг в бизнесе. Характеристика услуг в зависимости от степени контакта с потребителем. Стратегия оказания услуг.

*Тема 6. Разработка операционной стратегии предприятия*

Общая характеристика содержания операционной стратегии предприятий. Анализ факторов, влияющих на операционную стратегию. Содержание операционной стратегии. Виды операционных стратегий.

#### 4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
1	Введение. Сущность, объект и предмет операционного менеджмента	1. Учебная дискуссия: - развитие операционного менеджмента; - главная операционная функция организации; - операционная система предприятия; - функциональный и процессный подходы к управлению; - политика интеграции операционных функций; - политика специализации на операционной функции 2. Практические задания по теме	1

2	Управление операциями в производстве	<p>1. Учебная дискуссия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- производство и услуги в операционном менеджменте;</li> <li>- основные модели организации и системы управления операциями;</li> <li>- подходы к прогнозированию спроса на продукцию и услуги;</li> <li>- показатели производственной мощности организации;</li> <li>- факторы, воздействующие на развитие производственных мощностей;</li> <li>- последствия расширения производственной мощности;</li> <li>- планирование производственных мощностей;</li> <li>- размещение производственных мощностей.</li> </ul> <p>2. Практические задания по теме</p>	1
3	Организация процессов в пространстве и во времени	<p>1. Учебная дискуссия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации процессов;</li> <li>- организация процессов в пространстве;</li> <li>- организация процессов во времени;</li> <li>- организация потока;</li> <li>- анализ эффективности и способы исследования процессов.</li> </ul> <p>2. Практические задания по теме</p>	1
4	Управление операционной системой на основе «теории ограничений»	<p>1. Учебная дискуссия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность «теории ограничений»;</li> <li>- показатели оценки правильности принимаемых на оперативном уровне решений;</li> <li>- ресурсы производственной системы;</li> <li>- способы устранения ограничений;</li> <li>- процесс непрерывного совершенствования.</li> </ul> <p>2. Практические задания по теме</p>	1
5	Управление операциями в сфере услуг	<p>1. Учебная дискуссия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение услуги;</li> <li>- особенности услуги;</li> <li>- виды услуг в бизнесе;</li> <li>- характеристика услуг в зависимости от степени контакта с потребителем;</li> <li>- стратегия оказания услуг.</li> </ul> <p>2. Практические задания по теме</p>	1
6	Разработка операционной стратегии предприятия	<p>1. Учебная дискуссия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общая характеристика содержания операционной стратегии предприятий;</li> <li>- анализ факторов, влияющих на операционную стратегию;</li> <li>- содержание операционной стратегии;</li> <li>- виды операционных стратегий.</li> </ul> <p>2. Практические задания по теме</p>	1
<b>Всего:</b>			<b>6</b>



#### 4.4. Контрольная работа

Контрольная работа посвящена рассмотрению теоретических вопросов по курсу, согласно методическим рекомендациям, указанным в разделе 8.

### 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующего практического задания.

Залогом качественного выполнения практических занятий является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практических занятий.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических занятий, а также взаимооценка и обсуждение результатов выполнения практических занятий.

Часть практических занятий может быть выполнена с использованием таких программных продуктов, как Microsoft Power Point и Microsoft Office Excel. Рекомендуется повторить навыки использования указанных программ.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение тем дисциплины (написание конспекта), подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольной работы, подготовку к экзамену.

Написание конспекта - это вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме. Конспект должен начинаться с указания реквизитов источника (фамилии автора, полного наименования работы, места и года издания). Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить.

Работа выполняется письменно. Контроль проводится в виде проверки конспектов преподавателем.

Критерии оценки конспекта:

- содержательность, соответствие плану;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;



- грамотность изложения;
- конспект сдан в срок.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

#### **Рекомендуемый режим самостоятельной работы**

<b>Наименование вида самостоятельной работы</b>	<b>Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.</b>
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	<b>71</b>
Тема 1. Управление закупочными и производственными операциями	11
Тема 2. Управление складскими операциями	10
Тема 3. Управление транспортными операциями	10
Тема 4. Управление сбытовыми операциями	10
Тема 5. Управление запасами	10
Тема 6. Система управления «точно в срок»	10
Тема 7. Агрегатное планирование	10
<b>Подготовка к практическим занятиям (по 6 часу на каждое практическое занятие)</b>	<b>18</b>
<b>Выполнение контрольной работы</b>	<b>18</b>
<b>Подготовка к экзамену</b>	<b>27</b>
<b>Всего:</b>	<b>134</b>

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **6.1. Перечень оценочных средств**

1. Задания к практическим занятиям.
2. Задания к контрольной работе.
3. Перечень вопросов к экзамену.

### **6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины**

Экзамен проводится в форме тестирования. Варианты тестовых заданий состоят из 30 вопросов. Время, отводимое обучающемуся на сдачу экзамена, составляет не менее 45 минут.

Результаты экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день экзамена, а также выставляются в зачетную книжку студента.

#### **6.4. Примеры оценочных средств для экзамена**

##### **Примерные контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Управление операциями»**

1. Развитие операционного менеджмента.
2. Главная операционная функция организации.
3. Операционная система предприятия.
4. Функциональный и процессный подходы к управлению.
5. Политика интеграции операционных функций.
6. Политика специализации на операционной функции.
7. Производство и услуги в операционном менеджменте.
8. Основные модели организации и системы управления операциями.
9. Подходы к прогнозированию спроса на продукцию и услуги.
10. Показатели производственной мощности организации.
11. Факторы, воздействующие на развитие производственных мощностей.
12. Последствия расширения производственной мощности.
13. Планирование производственных мощностей.
14. Размещение производственных мощностей.
15. Основы организации процессов.
16. Организация процессов в пространстве.
17. Организация процессов во времени.
18. Организация потока.
19. Анализ эффективности и способы исследования процессов.
20. Сущность «теории ограничений».
21. Показатели оценки правильности принимаемых на оперативном уровне решений.
22. Ресурсы производственной системы.
23. Способы устранения ограничений.
24. Процесс непрерывного совершенствования.
25. Определение услуги. Особенности услуги. Виды услуг в бизнесе.
26. Характеристика услуг в зависимости от степени контакта с потребителем.
27. Стратегия оказания услуг.
28. Общая характеристика содержания операционной стратегии предприятий.
29. Анализ факторов, влияющих на операционную стратегию.
30. Содержание операционной стратегии.
31. Виды операционных стратегий.
32. Управление закупочными и производственными операциями
33. Управление складскими операциями
34. Управление транспортными операциями
35. Управление сбытовыми операциями
36. Управление запасами
37. Система управления «точно в срок»
38. Агрегатное планирование



## Примерные тестовые задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Управление операциями»

1. Операция — это:
  - а) капитал, выраженный в ценных бумагах, регулярно приносящих доход их владельцам в виде дивиденда или процента и совершающих самостоятельное, отличное от реального капитала движение на рынке ценных бумаг
  - б) разработка и реализация общей стратегии и направлений операционной деятельности организацииотносительно законченная подвижная форма предполагаемого результата (товара либо услуги), подчиняющаяся системе требований и ограничений, которая задается извне (хотя и не исключено формирование ограничений изнутри среды)
  
2. Если модель с запасами находится в критической зависимости от надежности поставщика товарно-материальных ценностей на входе организации, то это:
  - а) модель с запасами на входе и выходе
  - б) модель с запасами на выходе
  - в) модель с запасами на входе
  - г) модель без запасов
  
3. Принцип, основанный на ограничении разнообразия элементов выполняемого процесса, называется:
  - а) принципом специализации
  - б) принципом пропорциональности
  - в) принципом дифференциации
  - г) принципом параллельности
  
4. Операционная функция ...:
  - а) обеспечивает проектирование новых видов продукции, производственных мощностей, процессов
  - б) обеспечивает надежный прогноз спроса и реальные заказы клиентов на выходы операционной системы
  - в) включает в себя те действия, в результате которых производятся товары и услуги, поставляемые организацией во внешнюю среду потребителям
  
5. В основу классификации операционных систем положены такие принципы:
  - а) рациональный объем управленческих задач
  - б) сложность управленческих задач
  - в) обязательные требования к квалификации и опыту менеджеров (при условии несоблюдения обязательных требований на должном уровне проектируемая операционная система не сможет работать)
  - г) все ответы верны



## **6.5. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. Управление операциями: Учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров; Под общ. ред. А.К. Казанцева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 478 с. - Доступ из ЭБС «Znanium.com».

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Ильдеменов, С. В. Операционный менеджмент : учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 337с. - Доступ из ЭБС «Znanium.com».
2. Организация производства и управление предприятием : учебник / О.Г. Туровец, В.Н. Родионова, В.Н. Попов [и др.] ; под ред. О.Г. Туровец. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 506 с. - Доступ из ЭБС «Znanium.com».
3. Герасимова, Е. Б. Финансовый анализ. Управление финансовыми операциями : учебное пособие / Е. Б. Герасимова, Д. В. Редин. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 192 с. - Доступ из ЭБС «Znanium.com».

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Паклина Л.А. Методические указания к проведению практических занятий и выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Управление операциями» для студентов очной и заочной формы обучения направления 38.03.02 «Менеджмент» направленность «Менеджмент организации» [На правах рукописи].

## **9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- 1 [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Справочно-правовая система КонсультантПлюс
- 2 <http://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система Гарант Плюс
- 3 <http://www.studentlibrary.ru> – ЭБС «Консультант студента»
- 4 <http://znanium.com> – ЭБС «Znanium.com»
- 5 <http://www.twirpx.com/> - Все для студента
- 6 <http://www.kgsu.ru> – сайт Курганского государственного университета



## **10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

При чтении лекций могут использоваться слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Компьютерный класс или мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

**Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Управление операциями»**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата  
38.03.02 – Менеджмент

Направленность «Менеджмент организации»

Трудоемкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 академических часов).

Семестр: 8 (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

**Содержание дисциплины**

Введение. Сущность, объект и предмет операционного менеджмента. Управление операциями в производстве. Организация процессов в пространстве и во времени. Управление операционной системой на основе «теории ограничений». Управление операциями в сфере услуг. Разработка операционной стратегии предприятия.