

**Автономная некоммерческая организация
высшего профессионального образования
«Российская академия предпринимательства»
(АНО ВПО «РАП»)**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Е.Е. Ермакова

« 11 » ноября 2014 г.

Кафедра: Экономическая теория, мировая экономика, менеджмент и предпринимательство
(название кафедры)

Автор: Юсупова И.Н., к.фил.н., доцент
(ф.и.о., ученая степень, ученое звание)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

Направление/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Одобрена на заседании Ученого Совет АНО ВПО «РАП»</p> <p>Протокол № 5 от «11» ноября 2014 г.</p> | <p>Одобрена на заседании кафедры «Экономическая теория, мировая экономика, менеджмент и предпринимательство»</p> <p>Протокол № 9 от «05» ноября 2014 г.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Москва 2014 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Операционный менеджмент» являются:

- овладеть комплексом современных знаний, умений и навыков, необходимых для обеспечения профессиональной деятельности в сфере менеджмента;
- дать студентам глубокие и систематизированные знания об истории развития менеджмента;
- дать основные представления об эффективных технологиях общения;
- оказать позитивное воздействие на формирование ценностных ориентаций студентов, необходимых для использования этих технологий в предстоящей профессиональной деятельности;
- ознакомить с кодексами профессионального поведения специалиста, работающего в сфере менеджмента;
- формировать научно-исследовательскую компетенцию студентов, заключающуюся во владении эффективными технологиями общения.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Учебная дисциплина «Операционный менеджмент» относится к профессиональному циклу, его вариативной части, дисциплины по выбору (БЗ.В.ДВ. 1). Изучение основ Операционного менеджмента носит междисциплинарный характер и изучается Теорией менеджмента, Стратегическим менеджментом, Финансовым менеджментом, Инновационным менеджментом. Курс посвящен изучению основ операционного менеджмента в современной ситуации в России в эпоху развития предпринимательских отношений и инициативной хозяйственной деятельности.

Наименование предшествующей дисциплины: «Стратегический менеджмент»

Наименование последующей учебной дисциплины: «Инновационный менеджмент».

Основная цель - дать слушателям четкое представление о системе операционного совершенства производственных и сервисных компаний, которую создают менеджеры универсалы, способные не только решать проблемы, но что самое главное создавать команды, обучать решению проблем своих подчиненных создавать и реализовывать программу эффективности, сокращать издержки, увеличивать прибыль, повышать производительность труда

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИЮ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| № п/п | Код и название компетенции | Ожидаемые результаты |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | ОК-9 - умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности | Знать общетеоретические вопросы изучаемой дисциплины: знать нормативно-правовую базу дисциплины |
| | | Уметь применять теоретические знания в практической деятельности |
| | | Владеть техникой использования нормативных документов в практической деятельности. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетные единицы

144 часа

4.2. Объем учебной дисциплины

| Вид учебной работы | | Количество часов | | | |
|-----------------------------------------------|-----------|------------------|----------|----|----|
| | | Всего по | Семестры | | |
| | | | №1 | №2 | №3 |
| Аудиторные занятия (всего): | | 22 | | | |
| Лекции (Л) | | 8 | | | 8 |
| практические (ПЗ) и семинарские (С) занятия | | 8 | | | 8 |
| Контроль самостоятельной работы (КСР): | | 6 | | | 6 |
| Самостоятельная работа (всего): | | 86 | | | 86 |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины: | Часы: | 144 | | | |
| | Зач. ед.: | 4 | | | |
| Виды промежуточного контроля (экзамен, зачет) | | 36 | | | |

Количество часов по учебному плану

Всего 144 часов. Аудиторные занятия 22 часа. Самостоятельная работа 86 часа.

| /п | Раздел, тема | Виды учебной работы, трудоемкость (в часах) | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----|--------------------|--------|----|-----|
| | | Всего | СРС | Аудиторные занятия | | | |
| | | | | Всего | Лекции | ПЗ | КСР |
| 1 | Введение в дисциплину | 11 | 10 | 1 | 1 | | |
| 2 | Операционная стратегия и конкурентоспособность | 12 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Управление проектами | 11 | 10 | 1 | | 1 | |
| 4 | Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере | 13 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | |
|---|-----------------------------------------------------------|-----|-------|----|---|---|---|
| 5 | Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания | 12 | 10 | 2 | 1 | 1 | |
| 6 | Управление качеством | 12 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Стратегическое планирование мощностей | 12 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Размещение производственных и сервисных объектов | 12 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Размещение оборудования и планировка помещений | 12 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| | ИТОГО | 144 | 86+36 | 22 | 8 | 8 | 6 |

4.3. Разделы учебной дисциплины

| № п/п | Раздел учебной дисциплины | Краткое содержание раздела |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Введение в дисциплину | Сущность операционного менеджмента Определение операционного менеджмента Производственные системы Различия между процессами производства продукции и услуг Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия История развития операционного менеджмента |
| 2 | Операционная стратегия и конкурентоспособность | Что представляет собой операционная стратегия Операционные приоритеты Понятие сбытовой политики Рабочие рамки операционной стратегии в производстве Развитие производственной стратегии Решение проблемы конкурентоспособности Измерение производительности |
| 3 | Управление проектами | Структура работ проекта Контроль за ходом выполнения проекта Механизмы отчетности Сетевой график с однозначной оценкой продолжительности операций Модели типа «время-затраты» Управление ресурсами Отслеживание хода выполнения проекта |
| 4 | Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере | Проектирование глазами потребителя Развертывание функции качества Функционально-стоимостный анализ Сущность конструкторского анализа Отличие выбора процесса от его планирования Типы технологических процессов Продуктово-процессная матрица Проектирование производственного потока Примеры анализа процесса Офисная автоматизация |

| | | |
|---|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Снижение издержек производства |
| 5 | Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания | Операционная классификация услуг Сервисная стратегия направленность и преимущества Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица Три типа сервисных систем Управление очередями Система массового обслуживания Входящий поток заявок клиентов Модели очередей |
| 6 | Управление качеством | Требования к качеству и затраты на обеспечение качества Разработка требований к качеству Общий инструментарий и инструментарий отдела контроля качества Инструменты и процедуры непрерывного улучшения качества Система Шинго Стандарты серии ISO 9000 |
| 7 | Стратегическое планирование мощностей | Концепции планирования мощностей Эффект экономии, обусловленный ростом производительности и масштаба производства Планирование загрузки мощностей Определение потребности в производственной мощности Фазы роста пропускной способности сервисных предприятий |
| 8 | Размещение производственных и сервисных объектов | Критерии размещения производственных объектов Методы размещения промышленных предприятий Размещение объектов сервиса |
| 9 | Размещение оборудования и планировка помещений | Основные способы размещения оборудования Размещение производства по предметному принципу Размещение помещений сервисных предприятий Планировка офиса |

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ): курсовые работы не предусмотрены учебным планом

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ: лекции, семинарские занятия, подготовка рефератов и докладов эссе, проведение конференций, деловые игры

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| № п/п | Раздел учебной дисциплины | Виды контроля (текущий контроль, промежуточная аттестация, итоговая аттестация) | Оценочные средства |
|-------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Введение в дисциплину | Текущий контроль | Контрольные вопросы |
| 2 | Операционная стратегия и конкурентоспособность | Текущий контроль | Контрольные вопросы |
| 3 | Управление проектами | Промежуточная аттестация | Тестирование |
| 4 | Разработка продукта и выбор | Текущий контроль | Контрольные |

| | | | |
|---|-----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| | технологического процесса в производственной сфере | | вопросы |
| 5 | Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания | Текущий контроль | Контрольные вопросы |
| 6 | Управление качеством | Промежуточная аттестация | Тест |
| 7 | Стратегическое планирование мощностей | Текущий контроль | Контрольные вопросы |
| 8 | Размещение производственных и сервисных объектов | Текущий контроль | Контрольные вопросы |
| 9 | Размещение оборудования и планировка помещений | Итоговая аттестация, | Тест, зачет |

**Тематика эссе, рефератов, курсовых работ, контрольных вопросов и заданий
Вопросы к зачету**

Сущность операционного менеджмента
 Определение операционного менеджмента
 Производственные системы
 Различия между процессами производства продукции и услуг
 Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия
 История развития операционного менеджмента
 Что представляет собой операционная стратегия
 Операционные приоритеты
 Понятие сбытовой политики
 Рабочие рамки операционной стратегии в производстве
 Развитие производственной стратегии
 Решение проблемы конкурентоспособности
 Измерение производительности
 Структура работ проекта
 Контроль за ходом выполнения проекта
 Механизмы отчетности
 Сетевой график с однозначной оценкой продолжительности операций
 Модели типа «время-затраты»
 Управление ресурсами
 Отслеживание хода выполнения проекта
 Проектирование глазами потребителя
 Развертывание функции качества
 Функционально-стоимостный анализ
 Сущность конструкторского анализа
 Отличие выбора процесса от его планирования
 Типы технологических процессов
 Продуктово-процессная матрица
 Проектирование производственного потока
 Примеры анализа процесса
 Офисная автоматизация
 Снижение издержек производства
 Операционная классификация услуг
 Сервисная стратегия направленность и преимущества
 Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица
 Три типа сервисных систем
 Управление очередями
 Система массового обслуживания

Входящий поток заявок клиентов
Модели очередей

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Опыт производственной деятельности предприятия.
2. Опыт социальной деятельности предприятия.
3. Опыт деятельности российских концернов, консорциумов и ассоциаций в новых условиях хозяйствования.
4. Межотраслевой научно-технический комплекс – новая форма интеграции и производства.
5. Опыт организации инженерных центров, их эффективность
6. Гибкие производственные системы (ГПС), их особенности, эффективность и перспективы совершенствования.
7. Гибкий автоматизированный завод (ГАЗ). Организационные основы ГАЗа.
8. Опыт передовых предприятий в организации инструментального хозяйства.
9. Использование ЭВМ при решении задач планирования потребности в технологической оснастке.
10. Организация обслуживания рабочих мест инструментом.
11. Пути улучшения организации обслуживания рабочих мест инструментом.
12. Особенности организации ремонтной службы на промышленных предприятиях.
13. Опыт внедрения прогрессивных методов ремонта.
14. Опыт передовых предприятий в организации и планировании энергетического хозяйства.
15. Пути совершенствования транспортно-складских работ на предприятиях.
16. Зарубежный опыт организации производства.
17. Система организации производства компании «Тоёта».
18. Система «Канбан» в организации производства по принципу «точно вовремя».

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

| № п/п | Наименование | Авторы | Год и место издания |
|-------|-----------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Операционный менеджмент | Лес Гэлловэй | М., 2010 |
| 2. | Операционный менеджмент: учебник. | Ильдеменов А.С. | М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012 http://biblioclub.ru . |
| 3. | Производственный менеджмент | Ильенкова С Д | Учебник для вузов-М: ЮНИТИ, 2011 |

8.2. Дополнительная литература

| № п/п | Наименование | Авторы | Год и место издания |
|-------|----------------------------------|-------------|---------------------------|
| 1 | Операционный менеджмент | Курочкин АС | М., 2010 |
| 2 | Основы операционного менеджмента | Сумець ОМ | М., 2012 |
| 3 | Основы менеджмента. | | Учебник. Юнити-Дана, 2012 |

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

При изучении данной дисциплины рекомендуется использовать:

- учебно-наглядные пособия (таблицы, схемы, карты и др.),
- карточки раздаточного материала,
- аудиовизуальные материалы,
- специализированные аудитории (лаборатории),
- технические средства обучения (компьютерная техника, аудио-, видеоаппаратура).

9.1 Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения.

Кабинеты оснащены аудио-, видео- и компьютерной техникой.