

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра менеджмента, маркетинга и коммерции**

**Авторы-составители: Полякова Анна Александровна**

Рабочая программа дисциплины  
**УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЯМИ**  
Код УМК 99967

Утверждено  
Протокол №11  
от «05» июля 2023 г.

Пермь, 2023

## **1. Наименование дисциплины**

Управление операциями

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **38.03.02** Менеджмент  
направленность Менеджмент организации

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Управление операциями** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**38.03.02** Менеджмент (направленность : Менеджмент организации)

**ПК.1** Способен осуществлять управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения промышленной организации (отдела, цеха)

#### **Индикаторы**

**ПК.1.1** Осуществляет руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства

**ПК.1.2** Осуществляет тактическое управление процессами организации производства

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	38.03.02 Менеджмент (направленность: Менеджмент организации)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	7
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (3)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Зачет (7 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Тема 1. Производственный и операционный менеджмент, операционная функция**

Понятие операционного менеджмента, понятие и классификация операций. Цели и задачи курса. Понятие производства, типы производства: единичное (проектное), серийное. Массовое, непрерывное. Понятие производственной системы. Рациональность и эффективность операционного менеджмента. Система управления ресурсами, концепция 5п. Обязанности операционного менеджера.

### **Тема 2. Планирование и размещение производственных мощностей. Основные способы расположения оборудования в промышленных и сервисных предприятиях.**

Критерии выбора месторасположения организации. Факторы, влияющие на принятие решения относительно местоположения предприятия: заготовительно-ориентированные факторы, факторы, ориентированные на изготовление, факторы, ориентированные на сбыт, Факторы, устанавливаемые государством и местными органами власти. Метод фактор-рейтинга, центра гравитации, точки безубыточности. Централизованное и децентрализованное расположение производственных мощностей, их достоинства и недостатки. Основные способы размещения оборудования: размещение по технологическому принципу, по принципу изготовления определенной номенклатуры изделия, по принципу обслуживанию недвижимого объекта, комбинированный способ

### **Тема 3. Управление производственными мощностями. Обеспечение реализации производственной программы**

Производственные мощности организации. Понятие производственной программы, задачи. Этапы разработки производственной программы, основные разделы. Ответственные за разработку и обоснование производственной программы структуры предприятия. Особенности производственной программы для разных типов производства: единичное, серийное, массовое. Методы и способы достижения баланса между загрузкой производственных мощностей и спросом. Черновое планирование производственных мощностей с целью проверки возможности реализации производственной программы. Варианты возможных решений при несоответствии производственной мощности производственной программе.

### **Тема 4. Планирование и организация производственного процесса.**

Основные этапы разработки процесса выполнения конкретных работ по изготовлению продукта. Эффективность и рациональность Распределение задач. Автоматизация, ее место в организации производства и сервиса. Основные проблемы автоматизации сервиса и производственного процесса. Организация работ. Оптимизация работ на производстве. Эргономика. Взаимоотношения на производстве. Анализ рабочего времени. Способы выполнения работ, нормирование труда. Системный подход к организации и улучшению способов выполнения работ. Варианты расшивки «узких» мест. Нормирование труда и распределение трудовых обязанностей

### **Тема 5. Управление цепочкой снабжения**

Роль управления запасами в организации эффективной загрузки производственных мощностей. Место и значение запасов для внешней и внутренней организации системы планирования деятельности. Понятие и виды запасов (текущий, страховой, подготовительный). Место и значение запасов для внешней и внутренней организации системы планирования деятельности. Нормы расхода сырья, элементы нормы расхода. Затраты на ведение запасов и методы их определения. Системы управления запасами: система с фиксированным размером заказа и система с фиксированным интервалом времени между поставками. Выбор поставщиков, управление взаимодействием с поставщиками, обоснование решения «делать» или «покупать». Создание базы поставщиков, оценка эффективности работы в динамике. Место контроля в системе управления запасами, показатели качества системы.

### **Тема 6. Особенности операционного менеджмента в сфере услуг. формирование операционной**

## **стратегии**

Понятие услуги, отличительные особенности от материального производства. Классификация услуг: по степени контакта с потребителем, по степени механизации и автоматизации. Факторы влияющие на проектирование услуг. Модели оказания услуг: «первоклассного» обслуживания, «дешевого» обслуживания, «неэффективного» обслуживания. Направления совершенствования операций с сфере услуг. Этапы формирования сервисной стратегии

## **Тема 7. Организация выполнения планов в операционном менеджменте. Организация операционного контроля**

Понятие организационного процесса: организацию структуры управления процессом и организацию выполнения плановых заданий исполнителями. Процесс реализации плана, особенности формирования заданий в процессе организации выполнения операционных планов. Понятие операционного контроля, последовательность действий. Контроль по целям, контроль по отклонениям

## **Тема 8. Совершенствование операционной системы предприятия. Операционный консалтинг.**

Понятие совершенствования в операционном менеджменте, направления совершенствования.

Процедурный подход к совершенствованию: особенности, достоинства и недостатки.

Преобразовательный подход: особенности, достоинства и недостатки. Возможность интеграции двух подходов. Алгоритм совершенствования, последовательность действий. Основы бережливого производства. Понятие операционного консалтинга, цели, задачи. Производственный операционный консалтинг. Основные тактические и стратегические сферы, в которых компании обращаются к операционному консалтингу. Операционный консалтинг в сфере услуг. Инструментарий операционного консалтинга. Виды проектов консалтинговых организаций: «мозговые», «седовласные», «процедурные».

## **Тема 9. Планирование и контроль проектов. Последовательное календарное планирование, методы планирования проектов.**

Особенности планирования проектов. Сложности и неопределенности, характеризующие организацию проектов. Методы планирования проектов. Последовательное календарное планирование. Практические методы календарного планирования. Планирование материального обеспечения. Сетевой анализ. Анализ критического пути, метод критического пути или метод оценки пересмотра планов. Принципы анализа деятельности. Система «точно - вовремя». Контроль выполнения проектов, основные меры и мероприятия. Анализ деятельности по организации контроля проектов. Задачи, функции и инструменты календарного планирования. Правила приоритетов, критическое отношение, правило Джонсона, метод назначений, контроль входа-выхода.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Производственный менеджмент. Теория и практика в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / И. Н. Иванов [и др.] ; под редакцией И. Н. Иванова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15029-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/486424>

### Дополнительная:

1. Малюк, В. И. Производственный менеджмент : учебник для академического бакалавриата / В. И. Малюк. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 249 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07364-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/422936>



## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<http://www.mevriz.ru/> менеджмент в России и за рубежом

[oldsmb.economy.gov.ru/bpconstructor/](http://oldsmb.economy.gov.ru/bpconstructor/) Федеральный портал малого и среднего бизнеса

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Управление операциями** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- 1) презентационные материалы (слайды по темам лекционных занятий);
- 2) доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- 3) доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;
- 4) интернет-сервисы и электронные ресурсы
- 5) Тестирование

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

1. Приложения, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов;
2. Офисные пакеты приложений;
3. Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель).

Изучение дисциплины не требует специального программного обеспечения

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1. Лекционные занятия - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
2. Занятий семинарского типа (практические занятия) - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.
3. Самостоятельная работа - аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ.
4. Текущий контроль и промежуточная аттестация - аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для групповых и индивидуальных консультаций - аудитория, оснащенная компьютерной техникой с

возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Управление операциями**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ПК.1**

**Способен осуществлять управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения промышленной организации (отдела, цеха)**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ПК.1.2</b> Осуществляет тактическое управление процессами организации производства</p>	<p>Знает: основы тактического управления процессами организации производства; Умеет: применять на практике основные подходы тактического управления процессами организации производства; Владеет: навыками тактического управления производственными процессами</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Отсутствие знаний основ тактического управления производством. Отсутствие умений применять методы тактического управления производством на практике Отсутствие навыков тактического управления производственными процессами</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Общие, но не структурированные знания основ тактического управления производством Частично сформированное умение применять методы тактического управления производством на практике Фрагментарное применение навыков тактического управления производственными процессами.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ тактического управления производством В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения применять методы тактического управления производством на практике В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков тактического управления производственными процессами</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Сформированные систематические знания</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>основ тактического управления производством Сформированное умение применять методы тактического управления производством на практике Успешное и систематическое применение навыков тактического управления производственными процессами</p>
<p><b>ПК.1.1</b> Осуществляет руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства</p>	<p>Знает: основы руководства по решению типовых задач тактического планирования производства; Умеет: применять на практике методы руководства по решению типовых задач тактического планирования производства; Владеет: навыками решения задач в ходе тактического планирования производственных процессов</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Отсутствие знаний основ руководства по решению типовых задач тактического планирования производства; Отсутствие умений применять на практике методы руководства по решению типовых задач тактического планирования производства Отсутствие навыков решения задач в ходе тактического планирования производственных процессов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Общие, но не структурированные знания основ руководства по решению типовых задач тактического планирования производства Частично сформированное умение применять на практике методы руководства по решению типовых задач тактического планирования производства. Фрагментарное применение навыков решения задач в ходе тактического планирования производственных процессов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ руководства по решению типовых задач тактического планирования производства В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения применять на практике методы руководства по решению типовых задач тактического планирования производства.</p>

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Сформированные систематические знания основ руководства по решению типовых задач тактического планирования производства</p> <p>Сформированное умение применять на практике методы руководства по решению типовых задач тактического планирования производства.</p> <p>Успешное и систематическое применение навыков решения задач в ходе тактического планирования производственных процессов.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Зачет

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>Входной контроль</b>	Тема 1. Производственный и операционный менеджмент, операционная функция <b>Входное тестирование</b>	определяет типы производства, описывает структуру и оборотного капиталаосновного капитала. различает типы производства; определяет основные производственные фонды
<b>ПК.1.2</b> Осуществляет тактическое управление процессами организации производства	Тема 3. Управление производственными мощностями. Обеспечение реализации производственной программы <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Рассказать основы организации производства, описать производственную мощность, перечислить основы разработки производственной программы Рассчитать производственную мощность, составить производственную программу, рассчитать потребность в ресурсах Разработать мероприятия тактического планирования производства

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<p><b>ПК.1.2</b> Осуществляет тактическое управление процессами организации производства</p>	<p>Тема 5. Управление цепочкой снабжения <b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>Описать основы организации производства, методов его совершенствования Распределить и контролировать использование ресурсов Произвести расчет потребности в материальных и трудовых ресурсах для обеспечения производственной программы</p>
<p><b>ПК.1.2</b> Осуществляет тактическое управление процессами организации производства</p>	<p>Тема 6. Особенности операционного менеджмента в сфере услуг. формирование операционной стратегии <b>Письменное контрольное мероприятие</b></p>	<p>Назвать методы изучения трудовых операций, использования рабочего времени Провести экономические исследования производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации в целях обоснования внедрения новых технологий, смены ассортимента продукции с учетом конъюнктуры рынка, разработать предложения по совершенствованию управления</p>
<p><b>ПК.1.1</b> Осуществляет руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства</p>	<p>Тема 9. Планирование и контроль проектов. Последовательное календарное планирование, методы планирования проектов. <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Сформулировать основы организации производства, рассказать порядок разработки календарных планов, способы повышения производительности, Рассчитать необходимые человеческие, временные материальные ресурсы для обеспечения работы организации (проекта, программы) Провести экономическое исследований производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации в целях обоснования внедрения новых технологий, смены ассортимента продукции с учетом конъюнктуры рынка, разработать предложения по совершенствованию управления организацией</p>

## Спецификация мероприятий текущего контроля

### Тема 1. Производственный и операционный менеджмент, операционная функция

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
каждые два правильных ответа на закрытый вопрос теста	1

### Тема 3. Управление производственными мощностями. Обеспечение реализации производственной программы

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
за правильно решенную 3-ю задачу	3
за правильно решенную 4-ю задачу	3
правильно решенную 2-ю задачу	2
правильно решенную 1-ю задачу	2
За правильный ответ на закрытый вопрос теста	1

### Тема 5. Управление цепочкой снабжения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
за правильно решенную 1-ю задачу	6
правильно решенную 2-ю 3-ю задачу	2
За правильный ответ на закрытый вопрос теста	1

### Тема 6. Особенности операционного менеджмента в сфере услуг. формирование операционной стратегии

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
За каждое логически обоснованное описание этапа контрольной работы	2



**Тема 9. Планирование и контроль проектов. Последовательное календарное планирование, методы планирования проектов.**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
За правильное заполнение 2-й таблицы	8
За правильное заполнение 3-й таблицы	6
За ответы на вопросы к заполненным таблицам	4
За правильное заполнение 1-й таблицы	2
За правильный ответ на закрытый вопрос теста	1