

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Ермакова Виктория Павловна
 Должность: Директор школы авангардного гостеприимства и инноваций (ШАГИ)
 Сочинского государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
 «Сочинский государственный университет»
 Дата подписания: 24.03.2026 10:36:20
 Уникальный программный ключ:
 e54076e55b73117661ddd57c83d3b08d1dfef5de

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
 «Сочинский государственный университет»



СОГАСОВАНО
 Декан факультета ЭиП
 С.В. Петрова
 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиКОД
 А.В. Иваненко
 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление операциями в различных сферах

Шифр и направление подготовки	38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»
Квалификация выпускника	магистр
Магистерская программа	«Технологии административного управления в государственном и муниципальном секторе»
Форма обучения	Заочная
Выпускающая кафедра	инновационных технологий в экономике и управлении
Кафедра-разработчик рабочей программы	инновационных технологий в экономике и управлении
Год набора	2023 г.

Курс	Трудоемкость (час/зет)	Лекцион. занятий, (час)	Практич. занятий (час)	Лаборат. занятий (час)	СРС (час)	КР/КП	Форма промежут. контроля (экз/зачет)
Заочная форма							
1	108/3	4	8		92		Зачёт (4)
1	108/3	4	6		89		Экзамен (9)
Итого ЗФО:	216/6	8	14		181		Зачёт (4) Экзамен (9)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «**Управление операциями в различных сферах**»

Рабочую программу составили:

Кещян Н.А, к.э.н., доцент кафедры ИТв ЭиУ

Балабанова А.О., ст. преподаватель кафедры ИТв ЭиУ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой инновационных технологий в экономике и управлении

Борисова Т.Г.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

Игорь
подпись

(Дорожнева И.В.)
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения

Игорь
подпись

Дорожнева И.В.
Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2025-2026 учебный год. Протокол № 8
заседания кафедры от 25.04.2025 г.

Без изменений

Зав. кафедрой



Борисова Т.Г.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление операциями в различных сферах» является ознакомление студентов с базовыми концепциями и методами, применяемыми для обеспечения эффективности бизнес-операций на современном конкурентоспособном уровне, а также формирование практических навыков анализа и разработки бизнес-операций, операционной функции, операционной системы и операционной стратегии организации.

В процессе изучения дисциплины «Управление операциями в различных сферах» необходимо решение следующих задач:

- сформировать представление о методах управления операциями, операционной функции организации;

- осветить понятия операционная система организации, операция как вид деятельности. операционный менеджер; модели организации и системы управления операциями; проектирование и планирование процессов производства; производственный цикл.

- раскрыть методы: проектирование и размещение операционных мощностей; проектирование трудовых процессов; нормирование и оплата труда; оперативное управление запасами.

- дать представление об управлении проектами; сетевом планировании и управлении; управлении качеством; разработки операционной стратегии организации.

- сформировать профессиональные и общекультурные компетенции в сфере управления операциями в различных сферах;

- вырабатывать практические навыки.

1 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ 38.04.04 «ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»

Дисциплина «Управление операциями в различных сферах» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
ПК-1- Владеет методами анализа, регламентирования, проектирования, оптимизации, автоматизации, внедрения и контроля процессов и административных регламентов, операционным управлением персоналом	Административно-технологическая практика
ПК-3 - Владеет методами организации и управления научно-исследовательскими, опытно-конструкторскими разработками и специализированными средствами для аналитической работы и научных исследований	Научно- исследовательская работа Научно-исследовательский семинар магистрантов
ПК-5 - Способен организовывать	Педагогическая практика

командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы	
---	--

2

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-1-Владеет методами анализа, регламентирования, проектирования, оптимизации, автоматизации, внедрения и контроля процессов и административных регламентов, операционным управлением персоналом	ПК-1.1 Знание методов анализа, регламентирования, проектирования, оптимизации, автоматизации в сфере государственного и муниципального управления	Знать: методы анализа, планирования и организации профессиональной деятельности; Уметь: проводить функциональный анализ полномочий органов государственной и муниципальной власти, и на его основе разрабатывать административные регламенты; Владеть: навыками структурирования проблемного пространства в сфере государственного и муниципального управления
	ПК-1.2 Способность внедрения и контроля процессов и административных регламентов в профессиональной деятельности	Знать: основные принципы контроля и обеспечения качества продукции; Уметь: - проектировать организацию простых и сложных производственных процессов; Владеть: навыками внедрения и контроля процессов и административных регламентов в различных сферах
	ПК-1.3 Знание основ операционного управления	Знать: сущность, содержание и задачи управления операциями; Уметь: проводить количественный и качественный анализ информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления; Владеть: навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций
ПК-3 - Владеет методами организации и управления научно-исследовательскими, опытно-	ПК-3.1 Знание методов организации и управления научно-исследовательскими, опытно-конструкторскими разработками	Знать: методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; Уметь: применять методы организации и управления научно-

конструкторскими разработками и специализированным и средствами для аналитической работы и научных исследований		исследовательскими, опытно-конструкторскими разработками; Владеть: навыками управления проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений;
	ПК-3.2 Владением специализированными средствами для аналитической работы и научных исследований	Знать: методы абстрактного мышления, анализа, синтеза; Уметь: применять методы анализа, планирования и организации в профессиональной деятельности; Владеть: способностью к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности
ПК-5 - Способен организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы	ПК-5.1 Способность к осуществлению руководства, планированию основных направлений командной работы в образовательных организациях	Знать: основные принципы и методы управления операциями в образовательных организациях; Уметь: применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия управления операциями в образовательных организациях; Владеть: методологией, принципами и технологиями управления операциями в образовательных организациях;
	ПК-5.2 Организовывать разработку стратегии и определять текущие задачи развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность	Знать: принципы регламентации и стандартизации деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность; Уметь: находить и принимать организационные управленческие решения, в том числе и в кризисных ситуациях; Владеть: методами принятия решений в управлении операционной деятельностью организаций.
	ПК-5.3 Умение реализовывать экспериментальную работу	Знать: современные методы диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем; Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с управлением операциями в различных сферах; Владеть: владением навыками документального оформления решений в управлении операционной деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Тематический план дисциплины

Заочная форма обучения

№ раздела, темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1 курс/зимняя сессия						
1.	Операционная система предприятия. Функциональный и процессный подходы к управлению	11	2	-		9
2.	Организация процессов в пространстве и во времени	11	-	2		9
3.	Планирование операционной системы и производственных мощностей организации	11	-	2*		9
4.	Планирование и управление процессом производства товаров и предоставления услуг	11	2	-		9
5.	Календарное планирование в управлении производством	11	-	2		9
6.	Календарное планирование сервисных организаций	9	-	-		9
7.	Управление проектами.	11	-	2*		9
8.	Сетевое планирование и управление	9	-	-		9
9.	Контрольная работа	20				20
	Зачет	4				
	Итого в 1 семестре:	108	4	8	-	92
2 курс/летняя сессия						
10.	Методология моделирования	9		2		7
11.	Формирование операционной системы предприятия	8				8
12.	Размещение производственных мощностей как основа производства товаров	10	2			8
13.	Управление цепочкой снабжения и материальным потоком	10	2			8
14.	Оперативное управление запасами	9		2		7
15.	Проектирование трудовых процессов. Организация и оплата труда.	9		2*		7
16.	Нормирование труда и нормативы времени	8				8
17.	Всеобщее управление качеством	8				8
18.	Управление качеством. Разработка операционной стратегии организации	8				8
19.	Контрольная работа	20	-	-	-	20
	Экзамен	9	-	-	-	-
	Итого во 2 семестре:	108	4	6	-	89

*Занятие реализуется в форме практической подготовки

3.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Операционная система предприятия. Функциональный и процессный подходы к управлению	Операционная функция организации. Операция как вид деятельности. Понятие операционного менеджмента. Предмет изучения. Объект управления: производство, процесс, операция. История развития операционного менеджмента. Сущность управления операциями. Классификация объектов управления: одушевленные, неодушевленные, нематериальные. Уровни деятельности в менеджменте: операционный, функциональный, межфункциональный, межорганизационный. Операционная функция организации. Бизнес-процесс организации. Модель преобразования. Входы и выходы бизнес-процесса: ресурсы и результаты деятельности. Производственное преобразование. Цель главной операционной функции. Модель 5PS операционного менеджмента. Операция как вид деятельности организации. Элементы бизнес-процесса. Управляющие воздействия и обеспечивающие ресурсы. Место операционного менеджмента в организационной структуре организации.
2.	Планирование и управление процессом производства товаров и предоставления услуг	Производственный цикл. Прогнозирование спроса. Стоимостной анализ и стоимостной инжиниринг. Проектирование товара. Проектирование глазами потребителя. Выбор технологического процесса. Проектирование процесса и его основных характеристик. Производственные показатели. Производственные нормы. Схемы процесса. Проектирование заданий. Принципы проектирования работ. Матрица продукт-процесс. Структура производственного потока. Влияние масштаба производства. Организация производственного процесса. Виды производственных циклов. Производственный цикл и его структура. Методы расчета производственного цикла. Необходимость сокращения производственного цикла. Организация и координация работы по выполнению производственных программ и заданий. Перепроектирование операций.
3.	Размещение производственных мощностей как основа производства товаров и предоставления услуг	Понятие производственной мощности. Задачи управления производственными мощностями. Концепции планирования мощностей. Эффект масштаба производства. Гибкость мощностей. Загрузка мощностей. Расчет потребности в мощности. Методы оценки альтернативных вариантов. Модели оптимизации производственных мощностей: линейное программирование, симплексный метод, графический метод. Выбор места производства. Факторы, влияющие на размещение
4.	Управление цепочкой снабжения и материальным потоком	Значение, цель и задачи управления цепочкой снабжения в процессе создания ценностей для потребителей. Анализ целесообразности собственного производства или закупки изделий у поставщиков. Особенности работы с поставщиками. Системы управления производственными запасами в организации.

3.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1.	Организация процессов в пространстве и во времени	Обсуждение вопросов темы занятия (контрольный опрос) Презентация доклада
2.	Планирование операционной системы и производственных мощностей организации	Обсуждение вопросов темы занятия (контрольный опрос) Презентация доклада Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки
3.	Календарное планирование в управлении производством	Обсуждение вопросов темы занятия (контрольный опрос) Презентация доклада
4.	Управление проектами.	Обсуждение вопросов темы занятия (контрольный опрос) Презентация доклада Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки
5	Формирование операционной системы предприятия	Обсуждение вопросов темы занятия (контрольный опрос) Презентация доклада
6.	Проектирование трудовых процессов. Организация и оплата труда.	Обсуждение вопросов темы занятия (контрольный опрос) Презентация доклада Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки
7.	Нормирование труда и нормативы времени	Обсуждение вопросов темы занятия (контрольный опрос) Презентация доклада

3.1.3 Лабораторные работы

Не предусмотрены УП

3.1.4 Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1.	Операционная система предприятия. Функциональный и процессный подходы к управлению	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
2.	Организация процессов в пространстве и во времени	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
3.	Планирование операционной системы и производственных мощностей организации	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
4.	Планирование и управление процессом производства товаров и предоставления услуг	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов

5.	Календарное планирование в управлении производством	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
6.	Календарное планирование сервисных организаций	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
7.	Управление проектами.	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
8.	Сетевое планирование и управление	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
9.	Методология моделирования	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
10.	Формирование операционной системы предприятия	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
11.	Размещение производственных мощностей как основа	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
12.	Управление цепочкой снабжения и материальным потоком	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
13.	Оперативное управление запасами	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
14.	Проектирование трудовых процессов. Организация и оплата труда	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
15.	Нормирование труда и нормативы времени	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
16.	Всеобщее управление качеством	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
17.	Управление качеством. Разработка операционной стратегии организации	самостоятельное изучение темы лекции, поиск информации по вопросам занятия, подготовка докладов
18.	Контрольные работы (1,2)	Выполнение контрольных работ (1,2)

3.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме не предусмотрены учебным планом

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Федорова, Л. А. Операционный менеджмент : учебное пособие / Л. А. Федорова, О. С. Данилова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2017. — 94 с. — ISBN 978-5-7937-1458-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103964.html> (дата обращения: 09.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/103964>.

2. Воронин, А. Д. Операционный менеджмент : учебник / А. Д. Воронин, А. В. Королев. — Минск : Вышэйшая школа, 2022. — 319 с. — ISBN 978-985-06-3431-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129938.html> (дата обращения: 28.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Гладченко, Т. Н. Управление командой проекта : учебное пособие для обучающихся

1 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» / Т. Н. Гладченко. — Донецк : Донецкая академия управления и государственной службы, 2021. — 257 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129805.html> (дата обращения: 09.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Колношенко, В. И. Управление операциями. Инновационный менеджмент в управлении персоналом. Выпуск 13 : глоссарий / В. И. Колношенко, О. В. Колношенко ; под редакцией Ю. Н. Царегородцев. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 128 с. — ISBN 978-5-906912-54-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74746.html> (дата обращения: 09.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Нормативные документы

1. Конституция Российской Федерации Принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г. <http://ivo.garant.ru/SESSION/PILOT/main.htm>
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации (БК РФ) от 31.07.1998 №145-ФЗ (принят ГД ФС РФ 17.07.1998г.) (в действующей редакции) <http://www.consultant.ru/popular/budget/>
3. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 30.11.1994 № 51-ФЗ - Часть 1 (в действующей редакции) <http://www.consultant.ru/popular/gkrfl/>
4. Гражданский кодекс РФ (ГК РФ) от 26.01.1996 № 14-ФЗ Часть 2 (в действующей редакции). <http://www.consultant.ru/popular/gkrfl/>
5. Федеральный закон от 23 мая 2003 г. № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;
6. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
7. Федеральный закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».
8. Федеральный закон №131"Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" <http://www.consultant.ru/popular/>
9. Федеральный закон от 20 июля 1995 года (с изм. внесенными ФЗ от 09.07.1999. Хо159-ФЗ) «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации»
10. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 2 декабря 1990 г. № 395-ФЗ (с изменениями и дополнениями) <http://www.consultant.ru/popular/bank/> Федеральный закон "О валютном регулировании и валютном контроле" от 10.12.2003 № 173-ФЗ (с изменениями и дополнениями). <http://www.consultant.ru/popular/currency/>

4.2.3 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, [2010-]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 26.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 26.06.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный
3	КонсультантПлюс: справочно-правовая система / Компания «Консультант-Плюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

3.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Какие ресурсы выделяют при управлении операциями?
2. В чем отличие промышленных и сервисных организаций?
3. Какие типы перерабатывающих подсистем вы знаете?
4. Какие существуют квалификационные признаки операционных систем?
5. Перечислите различия между организациями серийного и единичного производства.
6. В чем заключается главная цель управления операциями?
7. Какие основные задачи решаются для достижения целей управления операциями?
8. Какие основные стратегические задачи ставятся в управлении операциями?
9. Какие основные тактические задачи ставятся в управлении операциями?
10. Опишите основные задачи производственного планирования.
11. Какие разновидности мощностей вы знаете?
12. Какие массивы данных необходимы для работы механизма CRP?
13. В чем заключается значимость MRP и MRP II на производстве?
14. Опишите взаимосвязь:
 - а) бизнес-плана и производственного плана;
 - б) главного календарного плана и производственного плана.
15. Объясните, чем определяется период планирования.
16. Какие плановые и относительные показатели соотношения экономических величин вы знаете и что они характеризуют?
17. Что такое агрегированное планирование?
18. Какие виды производственных мощностей вы знаете?
19. Назовите методы, которые могут применяться в организациях для изменения производственных мощностей.
20. Назовите преимущества и недостатки использования сверхурочных работ в производстве.
21. Почему метод «проб и ошибок» нашел столь широкое применение?
22. Каким образом составление детального главного календарного плана связано с агрегированным планированием?
23. Какие существуют стратегии удовлетворения неоднородного спроса?
24. Какие существуют методы черного планирования загрузки производственных мощностей?
25. Почему прогнозирование продаж является ключом к составлению многих других типов прогнозов?
26. Дайте сравнительную характеристику качественных, или субъективных, прогнозов с одной стороны, и количественных, или статистических, — с другой. Прогнозирование — это искусство или наука? Обоснуйте свой ответ.
27. Почему в большинстве случаев прогнозированием сбыта занимаются отделы, ответственные за реализацию маркетинговой функции предприятия?
28. В чем заключается основная роль календарного планирования в управлении производством?
29. Какие основные информационные системы используются при планировании и управлении производством?
30. Какие существуют разновидности ERP-систем?
31. Перечислите основные направления внедрения ERP-систем.

32. Какие риски возникают при внедрении ERP-систем в организациях?
33. В чем заключаются основные особенности использования ERP-систем в РФ?
34. Перечислите особенности использования прямого и обратного календарного планирования.
35. Какие классы задач используются при планировании последовательности выполнения операций?
36. Как спрос можно привести в соответствие с имеющимися мощностями в сервисных компаниях?
37. Каким образом в некоторых сервисных компаниях можно приспособить сервисные мощности к удовлетворению неоднородного спроса?
38. Каким образом в сервисных компаниях можно использовать эквивалент запаса промежуточных материалов, даже если в этих компаниях нет возможности хранить запас предоставляемых услуг?
39. Почему в некоторых случаях возникает необходимость в привлечении работников с универсальными навыками, даже если их труд оплачивается более высоко по сравнению с работниками, не имеющими универсальных навыков?
40. Каким образом организация системы массового обслуживания по принципу многоканальной очереди влияет на принятие решений относительно мощностей компании?

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Назовите основные способы выбора месторасположения организации.
2. Какие способы загрузки производственных мощностей учитываются при решении вопросов о расположении организации?
3. Какие действия включает изучение условий ввода в эксплуатацию производственных мощностей?
4. Какие задачи управления позволяют решить нормативы времени?
5. Что включают в себя операционный и маркетинговый подходы при решении вопросов о размещении организаций? Дайте их сравнительную характеристику.
6. Какие факторы внешней среды необходимо учитывать при решении вопросов о месторасположении организации?
7. Перечислите основные методы оценки местоположения организаций.
8. В чем заключается формальная процедура выбора месторасположения производства?
9. Что представляют собой системы GIS?
10. Перечислите основные требования пользователей в сервисных и промышленных организациях к GIS.
11. В каких случаях необходимо использовать подход формирования единых зон обслуживания?
12. В чем заключается процедура анализа расположения организации по фактору затрат и объемов производства?
13. Перечислите последовательность действий при проведении процедуры рейтинговой оценки выбора месторасположения организации.
14. Объясните сущность метода коммивояжера. В каких случаях он применяется при решении вопросов о расположении организации?
15. От чего зависит размещение производственных мощностей?
16. Назовите цели размещения производственных мощностей.
17. Какие элементы включает концепция интегрированного дизайна?
18. Чем объясняется обоснованность внесения изменений в планы офисных пространств?
19. Что представляет собой концепция архитектурного программирования?
20. Какие способы размещения производственных мощностей существуют?
21. От каких параметров зависит выбор способа размещения производственных мощностей?

22. Какие факторы оказывают влияние на размещение производственных мощностей?
23. Какие существуют потенциальные возможности повышения производительности?
24. Что представляет собой концепция сервисного ландшафта?
25. Назовите некоторые способы, которые менеджеры могут использовать для приведения деятельности компании в соответствие с современным уровнем развития технологий.
26. Каким образом менеджеры могут поощрить положительное отношение персонала компании к проектам совершенствования ее работы?
27. Почему специалисты, занятые в промышленном производстве, проявляют такое внимание к тому, каким образом инженеры-разработчики выполняют свою работу по проектированию новой продукции?
28. Что такое автоматизированное проектирование (CAD) и автоматизированное производство (CAM)? Каким образом они отличаются от интегрированной системы автоматизированного проектирования и автоматизированного производства (CAD/CAM)?
29. Каковы преимущества использования единой базы данных для обслуживания многих направлений деятельности промышленных компаний?
30. Каковы преимущества использования единой базы данных для обслуживания многих направлений деятельности сервисных компаний?
31. Что такое моделирование на основе метода конечных элементов и каковы его преимущества?
32. Назовите отличия между вариантным и генерирующим подходом к автоматизированной технологической подготовке производства (CAPP).
33. Для обеспечения больших объемов производства гибкая автоматизация не столь эффективна, как жесткая автоматизация. В каком случае компания может отдать предпочтение гибкой автоматизации?
34. Назовите некоторые преимущества гибких производственных систем.
35. Чем прикладные системы с элементами искусственного интеллекта отличаются от традиционного применения компьютеров?
36. Каким образом экспертная система может помочь в работе специалиста, который уже считается экспертом в своей области?
37. Почему системы с элементами искусственного интеллекта имеют большое значение для автоматизации сферы обслуживания?
38. Какое влияние экспертные системы оказывают на принятие решений в области операционного менеджмента?
39. Перечислите задачи управления цепочкой снабжения.
40. Определите цель управления цепочкой снабжения.
41. Какие факторы необходимо учитывать при выборе между собственным производством и передачей на субподряд?
42. Какие функции выполняет отдел снабжения (комплектации, склад)?
43. Назовите преимущества использования аутсорсинга.
44. Назовите качественные и количественные критерии отбора поставщиков.
45. Какие существуют методы выбора поставщиков?
46. Чем определяется эффект от совместной работы с поставщиками?
47. Перечислите основные направления совершенствования работы с поставщиками.
48. Что такое нормативы труда? Назовите два способа выражения этих нормативов.
49. Перечислите четыре основных критерия идентификации рабочих заданий, наиболее подходящих в качестве базы для осуществления процесса нормирования труда.
50. Назовите этапы процедуры хронометража времени выполнения рабочих заданий с помощью секундомера.
51. Какие факторы следует учесть в процессе определения нормативов времени?
52. Какова цель разбиения рабочих заданий на элементы?
53. Назовите различия между фактической, нормальной и стандартной продолжительностью выполнения рабочих заданий (нормативом времени).
54. Что такое система микроэлементного нормирования труда?

56. Назовите различия между выборочным наблюдением за трудовым процессом и хронометражем.
57. Каким образом для определения нормативов времени можно использовать данные за прошлый период?
58. Что такое стандартные данные? Каковы преимущества использования стандартных данных в процессе нормирования труда?
59. Назовите некоторые характеристики, отличающие работу в офисе от работы на предприятии.
60. Какова цель статистического контроля процесса?
61. Объясните смысл терминов «контролируемый процесс» и «неконтролируемый процесс».
62. Что такое всеобщее управление качеством?
63. Что такое параллельное проектирование или групповое проектирование? Какие преимущества можно получить от реализации такого подхода к проектированию товаров и услуг?
64. Как вычисляется коэффициент производительности процесса?

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен/дифференцированный зачет):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

****Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)**

Оценка «зачтено» - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, Не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету/экзамену.

При подготовке к зачету/экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете/экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете/экзамене студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:
- определение цели, программы, плана задания или работы;

- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы;

- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;

- наличие раздаточного материала, учебно-методических материалов, обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

– Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

– Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

– Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

Практические занятия в форме практической подготовки: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы). Подробный перечень используемого материально-технического обеспечения приведен в договоре (дополнительном соглашении).

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети

«Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Дистанционная поддержка дисциплины.

Для передачи раздаточного материала к практическим занятиям, домашних заданий, обмена информацией с преподавателем используется электронная почта.

При реализации дисциплины возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Для организации процесса реализации дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используется:

- Gmail.com – электронные почты преподавателя и группы, перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Состав продукта: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Таблица 5 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip.
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине,

позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
Организационное проектирование в сфере государственного и муниципального управления
38.04.04 направление «Государственное и муниципальное управление»
магистерская программа «Технологии административного управления в государственном и муниципальном секторе»
магистратура

АННОТАЦИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление операциями в различных сферах

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений
 заочная форма обучения

Общая трудоемкость	6 ЗЕТ / 216 час.
Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Управление операциями в различных сферах» является ознакомление студентов с базовыми концепциями и методами, применяемыми для обеспечения эффективности бизнес-операций на современном конкурентоспособном уровне, а также формирование практических навыков анализа и разработки бизнес-операций, операционной функции, операционной системы и операционной стратегии организации.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	<p>Тема 1. Операционная система предприятия. Функциональный и процессный подходы к управлению</p> <p>Тема 2. Организация процессов в пространстве и во времени</p> <p>Тема 3. Планирование операционной системы и производственных мощностей организации</p> <p>Тема 4. Планирование и управление процессом производства товаров и предоставления услуг</p> <p>Тема 5. Календарное планирование в управлении производством</p> <p>Тема 6. Календарное планирование сервисных организаций</p> <p>Тема 7. Управление проектами. Сетевое планирование и управление</p> <p>Тема 8. Методология моделирования</p> <p>Тема 9. Формирование операционной системы предприятия</p> <p>Тема 10. Размещение производственных мощностей как основа производства товаров и предоставления услуг</p> <p>Тема 11. Управление цепочкой снабжения и материальным потоком</p> <p>Тема 12. Оперативное управление запасами</p> <p>Тема 13. Проектирование трудовых процессов. Организация и оплата труда</p> <p>Тема 14. Нормирование труда и нормативы времени</p> <p>Тема 15. Всеобщее управление качеством</p> <p>Тема 16. Управление качеством. Разработка операционной стратегии организации</p>
Формируемые компетенции (коды)	ПК-1; ПК-3; ПК-5

<p>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</p>	<p>ПК-1.1 Знание методов анализа, регламентирования, проектирования, оптимизации, автоматизации в сфере государственного и муниципального управления ПК-1.2 Способность внедрения и контроля процессов и административных регламентов в профессиональной деятельности ПК-1.3 Знание основ операционного управления ПК-3.1 Знание методов организации и управления научно-исследовательскими, опытно-конструкторскими разработками ПК-3.2 Владением специализированными средствами для аналитической работы и научных исследований ПК-5.1 Способность к осуществлению руководства, планированию основных направлений командной работы в образовательных организациях ПК-5.2 Организовывать разработку стратегии и определять текущие задачи развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность ПК-5.3 Умение реализовывать экспериментальную работу</p>
<p>Дисциплины, участвующие в формировании компетенции</p>	<p>Административно-технологическая практика Научно-исследовательская работа Научно-исследовательский семинар магистрантов Педагогическая практика</p>
<p>Образовательные технологии</p>	<p>Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, контрольные работы</p>
<p>Форма промежуточной аттестации</p>	<p>Зачет, Экзамен</p>