

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по образовательной деятельности  
А.А.Панфилов  
« 31 » 08 2017.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЯМИ**

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»  
Профиль/программа подготовки «Управление проектами»  
Уровень высшего образования бакалавриат  
Форма обучения заочная (ускоренная)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
5	4/144	4	6		134	Зачет с оценкой
Итого	4/144	4	6		134	Зачет с оценкой

Владимир 2020

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью дисциплины «Управление операциями» является дать студентам теоретические знания и умения в сфере управления операциями и сформировать практические навыки к применению теории управления операциями в производственной деятельности и сфере услуг.

Основными задачами дисциплины являются:

- получение студентами углубленных теоретических знаний и практических навыков по идентификации и анализу операций;
- обучение студентов принципам разработки операционной стратегии, планированию и проектированию операций, контролю над ними в процессе деятельности организации;
- получение студентами знаний и навыков управления операционным процессом.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.03 «Управление операциями» относится к вариативной части (Б1.В) ОПОП. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические занятия. Изучение дисциплины для студентов заочной формы обучения осуществляется в течение одного семестра. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Содержание дисциплины логически взаимосвязано с изучением таких дисциплин, как «Основы менеджмента», «Исследование систем управления», «Теория организации», «Управление качеством», «Организационное поведение», «Управление персоналом». В процессе освоения дисциплины создаются предпосылки и теоретические основы для изучения дисциплин «Инновационный анализ», «Управление проектами», «Внутрифирменное планирование», «Логистика».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Управление операциями» направлен на формирование следующих компетенций:

**профессиональных компетенций:**

ОПК-6 – Владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;

ПК-4 – Умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации.

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
ОПК-6	Частичное	<b>Знать:</b> 31 (ОПК-6) методы принятия решений в управлении операционной деятельностью организации; необходимые источники информации для проведения финансового анализа 32 (ОПК-6) - принципы формирования аналитического отчета 33 (ОПК-6) - методы принятия решений в управлении операционной деятельностью организаций
		<b>Уметь:</b> У1 (ОПК-6) – применять методы принятия решений в управлении операционной деятельностью организации в своей профессиональной практике У2 (ОПК-6) – применять методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации в своей профессиональной практике
		<b>Владеть:</b> В1 (ОПК-6) – навыками принятия решений в управлении операционной деятельностью организации



ПК-4	Частичное	<p><b>Знать:</b>  31 (ПК-4) - знать особенности принятия управленческих решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации  32 (ПК-4) - основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в т.ч., при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации</p>
		<p><b>Уметь:</b>  У1 (ПК-4) – использовать основные методы финансового менеджмента для принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, в т.ч., при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации  У2 (ПК-4) – применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в т.ч., при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации</p>
		<p><b>Владеть:</b>  В1 (ПК-4) – навыком применения основных методов финансового менеджмента для принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, в т.ч., при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации  В2(ПК-4) – навыком решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в т.ч., при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации  В3 (ПК-4) – навыком применения основных методов финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в т.ч., при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Основные понятия операционного менеджмента и управления операциями	5	1	1	1	6	2/50		
2	История развития основных концепций операционного менеджмента	5	2	1	1	6	2/50		
3	Системное представление операционного процесса	5	3	1	1	7	2/50		
4	Характеристика производственных организаций и компаний сферы услуг	5	4	1	1	7	2/50		
5	Классификация производственных	5	5	1	1	7	2/50		

	процессов								
6	Организация производственного процесса в пространстве.	5	6	1	1	7	2/50		Рейтинг-контроль №1
7	Организация производственного процесса во времени	5	7		1	7	1/50		
8	Разработка продукта и проектирование услуг.	5	8		1	7	1/50		
9	Производственная мощность	5	9			7			
10	Организация потока	5	10			7			
11	Операции с ценными бумагами	5	11			7			Рейтинг-контроль №2
12	Планирование операций	5	12			8			
13	Операционный менеджмент и конкурентная стратегия	5	13			7			
14	Управление операциями в сфере услуг	5	14			7			
15	Управление запасами в операционном менеджменте	5	15			7			
16	Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 1	5	16			8			
17	Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 2	5	17			8			Рейтинг-контроль №3
18	Автоматизация производства	5	18			8			
Всего за 5 семестр:		5		4	6	134	10/50		Зачет с оценкой
Итого по дисциплине		5		4	6	134	10/50		Зачет с оценкой

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### Тема 1 Основные понятия операционного менеджмента и управления операциями

Введение в курс: цели курса, предмет и задачи курса, связь с другими курсами. Определение операционного менеджмента. Операционная функция в организации. Понятие операций – операции как виды деятельности в организации. Производственные и сервисные операции. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия.

#### Тема 2 История развития основных концепций операционного менеджмента

История развития ключевых концепций операционного менеджмента. Современная концепция операционного менеджмента.

#### Тема 3 Системное представление операционного процесса

Производство как объект управления. Цели, задачи управления производством. Функции управления производством. Функциональный и процессный подходы к управлению. Управление производством. Модели организации производственных операционных систем

#### Тема 4 Сравнительная характеристика производственных организаций и компаний сферы услуг

Понятие производственных организаций и компаний сферы услуг. Их характеристика. Сходство и различия в управлении операциями. Операционные проблемы. Инструменты и методы операционного менеджмента в производственных организациях и сфере услуг.

#### Тема 5 Классификация производственных процессов

Основные классификационные признаки производственного процесса. Основные виды процессов. Производственный процесс и принципы его рациональной организации. Типы операционных систем. Системы управления операционными системами

#### Тема 6 Организация производственного процесса в пространстве

Основные типы планировок. Характеристика основных типов планировок, их преимущества и недостатки. Размещение оборудования по принципу групповой технологии.

#### Тема 7 Организация производственного процесса во времени

Факторы, влияющие на длительность производственного цикла. Виды движения предметов труда по операциям (последовательный, параллельно-последовательный, параллельный). Обеспечение ритмичности производства. Производственный цикл. Методы расчета производственного цикла. Пути сокращения производственного цикла.

#### Тема 8 Разработка продукта и проектирование услуг



Разработка продукта и выбор процесса производства. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания. Достижение основных целей разработки: возможность производства, себестоимость, качество, надежность. Проектирование процесса. Производственные показатели. Ресурсы. Процессы. Граница и внешнее окружение операционной системы организации. Внутренние и внешние потребители. Влияние дальнего и ближнего внешнего окружения. Конкуренты и потребители.

### **Тема 9 Производственная мощность**

Определения производственной мощности. Оценка производственной мощности во времени. Количественный и качественный подход к прогнозированию спроса на продукцию и услуги. Показатели производственной мощности организации. Факторы, воздействующие на развитие производственных мощностей. Планирование производственных мощностей. Размещение производственных мощностей.

### **Тема 10 Организация потока**

Особенности поточной формы организации процессов. Основные параметры поточных линий. Порядок расчета основных параметров поточных линий. Виды заделов на поточных линиях. Виды поточных линий. Виды транспортных средств на поточных линиях.

### **Тема 11 Операции с ценными бумагами**

Сущность операционной деятельности на фондовом рынке. Эмиссия ценных бумаг. Размещение ценных бумаг. Купля-продажа ценных бумаг. Формирование и управление портфелями ценных бумаг.

### **Тема 12 Планирование операций**

Задачи и методы планирования операций. Временные масштабы производства. Методические положения по разработке оперативно-календарных планов. Последовательное календарное планирование. Практически методы календарного планирования. Планирование материального обеспечения. Планирование

### **Тема 13 Операционный менеджмент и конкурентная стратегия**

Понятие операционной стратегии. Содержание операционной стратегии. Виды операционных стратегий. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии. Временной аспект при выборе стратегии. Операционная стратегия и конкурентоспособность компании

### **Тема 14 Управление операциями в сфере услуг**

Определение услуги. Особенности услуги. Виды услуг в бизнесе. Услуги добавляющие и не добавляющие стоимость продукту. Характеристика услуг в зависимости от степени контакта с клиентом. Стратегия оказания услуг.

### **Тема 15 Управление запасами в операционном менеджменте**

Обобщенная модель управления запасами. Типы моделей управления запасами. Методика расчета основных параметров в рамках управления запасами. Эффективность управления запасами в операционном менеджменте.

### **Тема 16 Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 1**

Операционная система компании «Тойота». Философские принципы. Бережливое производство. Принципы организации бережливого производства. Проблемы внедрения бережливого производства в России.

### **Тема 17 Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 2**

Основные инструменты бережливого производства. Методология 5S. Всеобщий уход за оборудованием. Система быстрой переналадки. Концепция Канбан. Концепция Кайдзен. Философия «точно вовремя».

### **Тема 18 Автоматизация производства**

Понятие автоматизированного производства. Переход современных организаций на более совершенные технологии производства товаров и предоставления услуг. Радиочастотная идентификация. Гибкие производственные системы. Системы автоматизированного проектирования и производства. Компьютерные программы управления жизненным циклом товара.

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

### **Раздел 1 Основные понятия операционного менеджмента и управления операциями**

Тема 1 Основные понятия операционного менеджмента

Тема 2 Производственные и сервисные операции

## **Раздел 2 История развития основных концепций операционного менеджмента**

Тема 1 Концепций операционного менеджмента

Тема 2 Современная концепция операционного менеджмента

## **Раздел 3 Системное представление операционного процесса**

Тема 1 Управление производством

Тема 2 Модели организации производственных операционных систем

## **Раздел 4 Сравнительная характеристика производственных организаций и компаний сферы услуг**

Тема 1 Инструменты и методы операционного менеджмента в производственных организациях и сфере услуг

Тема 2 Инструменты и методы операционного менеджмента в производственных организациях и сфере услуг

## **Раздел 5 Классификация производственных процессов**

Тема 1. Производственный процесс и принципы его рациональной организации

Тема 2 Системы управления операционными системами

## **Раздел 6 Организация производственного процесса в пространстве**

Тема 1 Типы планировок

Тема 2 Размещение оборудования по принципу групповой технологии

## **Раздел 7 Организация производственного процесса во времени**

Тема 1 Виды движения предметов труда по операциям (последовательный, параллельно-последовательный, параллельный)

Тема 2 Расчет производственного цикла.

## **Раздел 8 Разработка продукта и проектирование услуг**

Тема 1 Разработка продукта и выбор процесса производства

Тема 2 Конкуренты и потребители

## **Раздел 9 Производственная мощность**

Тема 1 Планирование производственных мощностей

Тема 2 Размещение производственных мощностей

## **Раздел 10 Организация потока**

Тема 1 Поточной формы организации процессов

Тема 2 Виды заделов на поточных линиях Виды поточных линий. Виды транспортных средств на поточных линиях

## **Раздел 11 Операции с ценными бумагами**

Тема 1 Сущность операционной деятельности на фондовом рынке

Тема 2 Формирование и управление портфелями ценных бумаг

## **Раздел 12 Планирование операций**

Тема 1 Разработка оперативно-календарных планов

Тема 2 Планирование материального обеспечения

## **Раздел 13 Операционный менеджмент и конкурентная стратегия**

Тема 1 Операционной стратегии

Тема 2 Операционная стратегия и конкурентоспособность компании

## **Раздел 14 Управление операциями в сфере услуг**

Тема 1 Определение услуги

Тема 2 Стратегия оказания услуг

## **Раздел 15 Управление запасами в операционном менеджменте**

Тема 1 Модель управления запасами

Тема 2 Эффективность управления запасами в операционном менеджменте

## **Раздел 16 Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 1**

Тема 1 Проблемы внедрения бережливого производства в России.

Тема 2 Организации бережливого производства

## **Раздел 17 Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 2**

Тема 1 Методология 5S.

Тема 2 Концепция Канбан. Концепция Кайдзен. Философия «точно вовремя»

## **Раздел 18 Автоматизация производства**

Тема 1 Автоматизация производства

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

1. Деловая игра – метод имитации принятия решения в различных производственных ситуациях, осуществляемых по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Активное средство обучения.

2. Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой высказывают свое мнение по вопросу, поставленному преподавателем. Проведение дискуссий подразумевает самостоятельный подготовительный этап в виде написания эссе, тезисов, реферата по предложенному вопросу.

3. Метод кейс-стадии – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловой ситуации или задачи, взятой из практики реального функционирующего предприятия. Основой для создания кейсов являются данные конкретных предприятий, а именно: ООО «ВСЗ «Техника», ОАО «ВПО «Точмаш», ООО «Амбитус», ОАО «Авангард», ОАО «Электрокабель», ОАО «Связной» и др., а также материалы периодической печати, а именно, статьи журналов «Инновации», «РИСК», «Проблемы теории и практики управления», «Экономический анализ», «ЭКО», «Менеджмент инноваций» и др.

– Интерактивная лекция (тема № 1-18);

– Групповая дискуссия (тема № 4, 9, 11, 15);

– Ролевые игры (тема № 18);

– Тренинг (тема № 4);

– Анализ ситуаций (тема № 17);

– Разбор конкретных ситуаций (тема № 2, 4, 8);

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### Самостоятельная работа студентов

1. Процессный подход к управлению производственными системами
2. Операционные системы производственных и сервисных систем
3. Задачи и специфика работы операционных менеджеров
4. Проектирование продуктов и процессов в сфере услуг
5. Согласование операционной и рыночной стратегии
6. Производственная система компании «Тойота»
7. Управление операциями в логистических системах
8. Стратегии управления предложением и спросом
9. Управление очередями в операционном менеджменте
10. Задачи и методы планирования операций
11. Критерии оценки эффективности и результативности операций
12. Контур управленческого контроля над операционным процессом
13. Реинжиниринг бизнес-процессов
14. Методы прогнозирования будущего спроса
15. Виды конкурентных стратегий в операционном менеджменте
16. Методы повышения производственных показателей
17. Применение программных продуктов в управлении операциями

### Темы докладов и эссе в рамках самостоятельной работы студентов.

1. Основные понятия операционного менеджмента.
2. Понятие и место операции в производственном процессе.
3. Основные принципы управления производством.

4. Особенности операционного менеджмента. Производственные функции, их взаимосвязь с другими функциями организации.
5. Операционная функция
6. Операции как вид деятельности.
7. Материальные потоки в организации.
8. Производство и поставки.
9. Транспортировка и сервис.
10. Принципы организации труда.
11. Эффективность и рациональность операционного менеджмента.
12. Операционная стратегия.
13. Корпоративные факторы
14. Этапы проектирования продукта.
15. Инвестиции в производственный процесс.
16. Рабочая сила в производственном процессе.
17. Рыночные факторы
18. Сервис и его связь с производством.
19. Согласование операционной и рыночной стратегии
20. Основные принципы процесса проектировки продукта.
21. Стадии деятельности по проектированию продукта.
22. Определение потребностей рынка в продукте, определение номенклатуры выпускаемой продукции.
23. Разнообразие и стандартизация производства.
24. Принципы определения уровня качества и надежности выпускаемой продукции.
25. Стоимостной анализ, его принципы
26. Методы стоимостного инжиниринга
27. Основные этапы стоимостного анализа
28. Услуги в операционном менеджменте, решаемые проблемы. Место менеджера в сфере услуг.
29. Особенности сферы услуг по отношению к производству.
30. Основные характеристики и структура услуг.
31. Услуга как вид деятельности, особенности услуг по отношению к товару.
32. Место спроса на предлагаемую услугу, способы повышения эффективности ее представления.
33. Качество услуги сервиса.
34. Индустриализация в разработке услуг.
35. Покупатель как рабочая сила.
36. Уровни структуры сервиса
37. Баланс между спросом на товары и услуги и ресурсами, необходимыми для их производства, способы его достижения.
38. Методы организации деятельности по выработке решений, предварительные решения.
39. Этапы принятия решения на выпуск продукции.
40. Определение ассортимента выпускаемой продукции.
41. Принципы размещения оборудования, план размещения, варианты размещения
42. Этапы разработки процесса выполнения работ по изготовлению продукта.
43. Автоматизация, ее место в организации производства и сервиса. Основные проблемы автоматизации
44. Организация работ. Оптимизация работ на производстве
45. Способы выполнения работ. Системный подход к организации выполнения работ
46. Производственные мощности организации.
47. Этапы планирования загрузки мощностей
48. Механизм определения спроса и методы его прогнозирования.
49. Формы изменения спроса.
50. Выравнивание мощностей. Показатели производственных мощностей.
51. Принципы планирования мощностей. Система планирования.
52. Принципы оптимизации процесса производства



53. Планирование проектов. Методы планирования проектов.
54. Планирование материального обеспечения.
55. Сетевой анализ. Принципы анализа деятельности.
56. Организация контроля проектов
57. Роль управления запасами в организации эффективной загрузки производственных мощностей
58. Типы запасов. Сырье и материал
59. Способы определения оптимального соотношения затрат.
60. Система управления запасами, назначение и структура. Виды систем.
61. Место контроля в системе управления запасами, показатели качества системы.
62. Техническое обслуживание в производственном процессе. Правила и основные подходы к техническому обслуживанию.
63. Элементы теории замещения.

### **Вопросы для подготовки к опросу по дисциплине «Управление операциями»**

#### **Тема 1. Основные понятия операционного менеджмента и управления операциями**

1. Определение операционного менеджмента.
2. Операционная функция в организации.
3. Понятие операций – операции как виды деятельности в организации.
4. Производственные и сервисные операции
5. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия.

#### **Тема 2. История развития основных концепций операционного менеджмента**

1. История развития ключевых концепций операционного менеджмента.
2. Современная концепция операционного менеджмента.

#### **Тема 3. Системное представление операционного процесса**

1. Производство как объект управления.
2. Цели, задачи управления производством.
3. Функции управления производством.
4. Функциональный и процессный подходы к управлению.
5. Управление производством.
6. Модели организации производственных операционных систем

#### **Тема 4. Сравнительная характеристика производственных организаций и компаний сферы услуг**

1. Понятие производственных организаций и компаний сферы услуг. Их характеристика.
2. Сходство и различия в управлении операциями.
3. Операционные проблемы.
4. Инструменты и методы операционного менеджмента в производственных организациях и сфере услуг.

#### **Тема 5. Классификация производственных процессов**

1. Основные классификационные признаки производственного процесса.
2. Основные виды процессов.
3. Производственный процесс и принципы его рациональной организации.
4. Типы операционных систем.
5. Системы управления операционными системами

#### **Тема 6. Организация производственного процесса в пространстве.**

1. Основные типы планировок.
2. Характеристика основных типов планировок, их преимущества и недостатки.
3. Размещение оборудования по принципу групповой технологии.

#### **Тема 7. Организация производственного процесса во времени**

1. Факторы, влияющие на длительность производственного цикла.
2. Виды движения предметов труда по операциям (последовательный, параллельно-последовательный, параллельный).
3. Обеспечение ритмичности производства.

4. Производственный цикл.
5. Методы расчета производственного цикла.
6. Пути сокращения производственного цикла.

#### **Тема 8. Разработка продукта и проектирование услуг**

1. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания
2. Достижение основных целей разработки: возможность производства, себестоимость, качество, надежность. Проектирование процесса.
3. Производственные показатели. Ресурсы. Процессы.
4. Граница и внешнее окружение операционной системы организации.
5. Внутренние и внешние потребители.
6. Влияние дальнего и ближнего внешнего окружения.
7. Конкуренты и потребители.

#### **Тема 9. Производственная мощность**

1. Определения производственной мощности.
2. Оценка производственной мощности во времени.
3. Количественный и качественный подход к прогнозированию спроса на продукцию и услуги.
4. Показатели производственной мощности организации.
5. Факторы, воздействующие на развитие производственных мощностей.
6. Планирование производственных мощностей.
7. Размещение производственных мощностей.

#### **Тема 10. Организация потока**

1. Особенности поточной формы организации процессов.
2. Основные параметры поточных линий.
3. Порядок расчета основных параметров поточных линий.
4. Виды заделов на поточных линиях
5. Виды поточных линий.
6. Виды транспортных средств на поточных линиях.

#### **Тема 11. Операции с ценными бумагами.**

1. Сущность операционной деятельности на фондовом рынке.
2. Эмиссия ценных бумаг.
3. Размещение ценных бумаг.
4. Купля-продажа ценных бумаг.
5. Формирование и управление портфелями ценных бумаг.

#### **Тема 12. Планирование операций**

1. Задачи и методы планирования операций.
2. Временные масштабы производства.
3. Методические положения по разработке оперативно-календарных планов.
4. Последовательное календарное планирование.
5. Практически методы календарного планирования.
6. Планирование материального обеспечения.
7. Планирование производственных ресурсов.

#### **Тема 13. Операционный менеджмент и конкурентная стратегия**

1. Понятие операционной стратегии.
2. Содержание операционной стратегии.
3. Виды операционных стратегий.
4. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии.
5. Временной аспект при выборе стратегии.
6. Операционная стратегия и конкурентоспособность компании.

#### **Тема 14. Управление операциями в сфере услуг**

1. Определение услуги.
2. Особенности услуги.
3. Виды услуг в бизнесе. Услуги добавляющие и не добавляющие стоимость продукту.
4. Характеристика услуг в зависимости от степени контакта с клиентом.
5. Стратегия оказания услуг.



### Тема 15. Управление запасами в операционном менеджменте

1. Обобщенная модель управления запасами.
2. Типы моделей управления запасами.
3. Методика расчета основных параметров в рамках управления запасами.
4. Эффективность управления запасами в операционном менеджменте.

### Тема 16. Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 1

1. Операционная система компании «Тойота».
2. Философские принципы компании «Тойота».
3. Бережливое производство.
4. Принципы организации бережливого производства.
5. Проблемы внедрения бережливого производства в России.

### Тема 17. Современные концепции операционного менеджмента. Занятие 2

1. Основные инструменты бережливого производства.
2. Методология 5S.
3. Всеобщий уход за оборудованием.
4. Система быстрой переналадки.
5. Концепция Канбан.
6. Концепция Кайдзен.
7. Философия «точно вовремя».

### Тема 18. Автоматизация производства

1. Понятие автоматизированного производства.
2. Переход современных организаций на более совершенные технологии производства товаров и предоставления услуг.
3. Радиочастотная идентификация.
4. Гибкие производственные системы.
5. Системы автоматизированного проектирования и производства.
6. Компьютерные программы управления жизненным циклом товара.

#### Задачи для практических занятий

#### Задача № 1.

На машиностроительном предприятии планом предусмотрено изготовить изделий на сумму 44185 тыс. руб., в том числе машин и изделий повышенного качества - на сумму 24622 тыс. руб., остальная продукция будет изготовлена первой категорией. Определить удельный вес продукции высшей и первой категорий качества в объеме производства продукции в планируемом периоде.

#### Задача № 2.

Продукция завода прошла Государственную аттестацию качества. Определить реальную годовую прибыль, которую получил завод от выпуска продукции повышенного качества, по следующим данным

#### Задача № 3.

Определить длительность производственного цикла и коэффициент рабочего периода изготовления изделия. Сумма времени технологических операций по изготовлению изделия составляет 550 мин., время естественных процессов - 30 мин, технического контроля - 10 мин., время транспортировки - 15 мин., внутрисменного межоперационного пролёживания - 70 мин., пролёживания на складах полуфабрикатов - 480 минут.

#### Задача № 4.

Число деталей в партии  $n=4$ ; время на обработку одной детали  $T_{шт} = 20$  мин.; время на подготовительные и заключительные операции  $T_{пз} = 2$  мин.; время естественных процессов  $T_e = 5$  мин.; перерывы в работе  $T_{пер} = 10\%$  операционного времени. Определить длительность операционного, технологического и производственного циклов изготовления изделия.

#### Задача № 5.

Число деталей в партии  $n=3$ ; число операций  $m=5$ ; время выполнения операций  $t_1=7$  мин.;  $t_2=3$  мин.;  $t_3=9$  мин.;  $t_4=5$  мин.;  $t_5=6$  мин.

Определить длительность цикла изготовления партии деталей при последовательной, параллельной и параллельно-последовательной схемах организации производства.

#### Задача № 6.

Цех работает в две смены по 8 часов каждая; годовой фонд времени работы оборудования равен 5760 ч., технологические потери в процессе обработки - 0,5%; годовая программа выпуска деталей  $N_{\text{год}}=50000$  штук.

Определить суточную программу запуска деталей на поточную линию.

#### Задача № 7.

Поточная линия работает по восемь часов в две смены, регламентированные перерывы на отдых - 20 мин. в смену. Программа запуска изделий на поточную линию  $B=230$  шт. Определить такт поточной линии?

#### Задача № 8.

Определить такт работы поточной линии, если продолжительность каждой операции по сборке изделий 3,5 мин., скорость движения конвейера 3 метра в минуту; расстояние между осями смежных рабочих мест (шаг конвейера) - 1,5 м.

#### Задача № 9.

Определить суточную загрузку и процент возможного повышения производительности поточной линии при 8 часовой двухсменной работе, если известно, что такт автоматической поточной линии равен 4 мин., суточная программа запуска изделий  $\Pi = 230$  штук.

#### Задача № 10.

Специализация изготовления изделий А позволила снизить полную себестоимость изделия с 410 руб. ( $C_1$ ) до 390 руб. ( $C_2$ ), а транспортные расходы по доставке готовой продукции на единицу продукции с 15 руб. ( $T_1$ ) до 12 руб. ( $T_2$ ). Объем капитальных вложений, направленных на осуществление специализации  $K_c = 2300$  руб. Определить экономию текущих затрат на производство изделия А и его доставку потребителям, а также срок окупаемости капитальных вложений, если планом производства намечено изготовить специализированных изделий А 200 единиц.

#### Задача № 11.

Развитие специализации изготовления узлов А для машины позволило передать их изготовление на специализированное предприятие. Полная заводская себестоимость узла машины  $C=20\,500$  руб. оптовая цена узла  $\Pi=25\,000$  руб., транспортные расходы на единицу изделия  $T=12$  руб. Определить экономию от внешней специализации при условии, что количество изделий, впервые получаемое по кооперации в планируемом году,  $\Pi=18$  штук.

#### Задача № 12.

Процесс изготовления вала (в партии их три) для центробежного насоса состоит из следующих операций и затрат времени (в мин.):

Разметка и отрезка заготовки из стали диаметром 60мм	- 6 минут;
Центровка заготовки	- 4 минуты;
Токарная обработка вала	- 52 минуты;
Разметка шпоночных канавок	- 8 минут;
Фрезерование шпоночных канавок	- 10 минут.

Определить длительность цикла при последовательном и параллельном выполнении операций изготовления вала и сокращения продолжительности цикла изготовления партии валов в минутах и процентах.

#### Задача № 13.



Определить расход пара на круглосуточную работу шести поршневых насосов в течении одного месяца (31 сутки). Часовой расход пара с учетом потерь составляет 250 кг.

**Задача № 14.**

Определить общий расход сжатого воздуха для работы контрольно-измерительных приборов в течение 358 суток в условиях непрерывного производства, если цех № 1 расходует 150 куб. м/час.; цех № 2 расходует 50 куб. м./час.; цех № 3 расходует 200 куб. м./час.; цех № 4 расходует 300 куб. м./час.

**Задача № 15.**

Затраты времени на обслуживание одной контактной печи с учетом норм времени на переходы, подготовительно-заключительную работу и обслуживание рабочего места составляют 120 минут. Продолжительность смены составляет 480 минут. Определить норму обслуживания оборудования.

**Задача № 16.**

Норма выработки шлифовщика асбестовых прокладок для автомобиля составляет 840 штук. Продолжительность рабочей смены 420 минут. Определить норму времени на одну прокладку.

**Задача № 17.**

Производительность установок первичной переработки нефти 330 тонн в час. Выход готового продукта масляного дистиллята по норме составляет 26 %. Всего отработано 180 часов, в течение которых выработано 16210 тонн продукции. Определить выполнение сменного задания в процентах.

**Задача № 18.**

Определить удельный вес сдельщиков в цехе, где фактически всеми рабочими цеха отработано 45000 чел./час., а на сдельных работах отработано 32500 чел./час.

**Задача № 19.**

Трудоёмкость ремонта оборудования цеха составляет (чел./час.):

Колонн – 20100;

Теплообменников – 6000;

Насосов – 3500;

Коммуникаций – 5600.

Баланс рабочего времени при шестичасовом рабочем дне – 1830 часов в год; коэффициент невыхода (по отпускам и болезням) – 1,12% и коэффициент выполнения норм – 1,15 %.

Определить явочную и списочную численность ремонтников.

**Задача № 20.**

Химический комбинат за отчётный год имеет следующие показатели работы (в тыс. руб.): полная себестоимость товарной продукции по плановой себестоимости – 40830, по фактической себестоимости – 40503; товарная продукция в оптовых ценах предприятия по плану – 50094, фактически – 50230.

Определить плановую и сверхплановую прибыль предприятия.

**Примеры тестовых заданий  
по дисциплине «Управление операциями»,  
используемых при текущем контроле**

**Рейтинг-контроль №1**

1. Управление производством и операциями – это:
  - А. параметры производственного или сервисного процесса;
  - Б. управление объектами или процессами, которые производят товары и/или предоставляют услуги;

В. управление этапами организационных изменений.

2. Операция – это:

- А. процесс преобразования потребляемых ресурсов в товары и услуги;
- Б. параметры производственного или сервисного процесса;
- В. производство больших объемов стандартизированных изделий и услуг.

3. Базовые виды моделей:

- А. координация, мотивация, организация, планирование, контроль;
- Б. единичное, серийное, массовое, непрерывное;
- В. каноническая, иерархическая, кибернетическая, сетевая.

4. Параметры производственного (сервисного) процесса определяются его потенциалами:

- А. энергетический, информационный, финансовый;
- Б. технологический, кадровый;
- В. координация, организация, планирование.

5. Концентр сопряжения – это:

- А. совокупность поставщиков (потребителей), имеющих одинаковую степень связи с производством и сервисом;
- Б. параметры производственного или сервисного процесса;
- В. ряд видов сотрудничества для независимых организаций для достижения целей.

6. Каноническая модель:

- А. описывает узловые события процесса производства и связи между ними;
- Б. описывает производственную и организационную структуры;
- В. описывает взаимосвязи процесса производства или предоставления услуг с внешней средой.

7. Каноническая модель включает три элемента:

- А. энергетический, информационный, финансовый;
- Б. процесс, внешняя среда, входы (выходы);
- В. административный, социально-психологический, экономический.

8. Потребляемые ресурсы:

- А. материальные, энергетические, информационные, финансовые;
- Б. координация, организация, планирование, мотивация;
- В. технологические, кадровые.

9. В канонической модели к входам относятся:

- А. потребители (клиенты);
- Б. продукция и/или услуги;
- В. потребляемые ресурсы.

10. В канонической модели к выходам относятся:

- А. потребители (клиенты);
- Б. продукция (товар и/или услуги);
- В. потребляемые ресурсы.

11. Кибернетическая модель:

- А. описывает узловые события процесса производства и связи между ними;
- Б. описывает объект и систему управления, связь и переработку информационных потоков;



В. описывает взаимосвязи процесса производства или предоставления услуг с внешней средой.

12. Обратная связь:

- А. информация о состоянии производства и его внешней среды;
- Б. управляющие предписания, вырабатываемые управляющей системой;
- В. управление этапами организационных изменений.

13. Прямая (командная) связь:

- А. информация о состоянии производства и его внешней среды;
- Б. управляющие предписания, вырабатываемые управляющей системой;
- В. управление этапами организационных изменений.

14. Управляющая система:

- А. описывает узловые события процесса производства и связи между ними;
- Б. совокупность подразделений, которые наделены определёнными управляющими правами;
- В. управление этапами организационных изменений.

15. Иерархическая модель:

- А. описывает узловые события процесса производства и связи между ними;
- Б. описывает производственную и организационную структуры;
- В. описывает взаимосвязи процесса производства или предоставления услуг с внешней средой.

16. Сетевая модель:

- А. описывает узловые события процесса производства и связи между ними;
- Б. описывает производственную и организационную структуры;
- В. описывает взаимосвязи процесса производства или предоставления услуг с внешней средой.

17. Основные типы производства и услуг:

- А. координация, мотивация, организация, планирование, контроль;
- Б. единичное, серийное, массовое, непрерывное;
- В. каноническая, иерархическая, кибернетическая, сетевая.

18. Стандартизированная продукция:

- А. разработанная для определённого случая или потребителя;
- Б. специальная – сделанная на заказ;
- В. с высокой степенью однородности.

19. Специальная продукция:

- А. разработанная для определённого случая или потребителя;
- Б. разной степени стандартизации;
- В. с высокой степенью однородности.

20. Единичное производство:

- А. предполагает производство не очень большого объёма однородных изделий или услуг;
- Б. предполагает производство больших объёмов стандартизированных изделий и услуг;
- В. предполагает разработку крупного проекта и производство по нему небольших партий продукции или услуг.

21. Серийное производство:

- А. предполагает производство не очень большого объёма однородных изделий или услуг;

- Б. предполагает производство больших объёмов стандартизированных изделий и услуг;
- В. предполагает разработку крупного проекта и производство по нему небольших партий продукции или услуг.

22. Массовое производство:

- А. предполагает производство не очень большого объёма однородных изделий или услуг;
- Б. предполагает производство больших объёмов стандартизированных изделий и услуг;
- В. предполагает разработку крупного проекта и производство по нему небольших партий продукции или услуг.

23. Непрерывное производство:

- А. предполагает производство не очень большого объёма однородных изделий или услуг;
- Б. предполагает производство больших объёмов стандартизированных изделий и услуг;
- В. предполагает производство товаров или услуг высокой степени однородности и автоматизации.

24. Проект - производство или услуга:

- А. процесса преобразования потребляемых ресурсов в товары и услуги;
- Б. достижения масштабной единичной цели в ограниченные временные рамки;
- В. больших объёмов стандартизированных изделий и услуг.

25. Партионное производство:

- А. предполагает производство не очень большого объёма однородных изделий или услуг;
- Б. предполагает производство больших объёмов стандартизированных изделий и услуг;
- В. предполагает производство товаров или услуг с разнообразными спецификациями в соответствии с заказами потребителей.

26. Производство продукции предполагает:

- А. создание товара, имеющего материальную форму;
- Б. действие по отношению к клиенту (потребителю);
- В. достижения масштабной единичной цели в ограниченные временные рамки.

27. Услуга предполагает:

- А. создание товара, имеющего материальную форму;
- Б. действие по отношению к клиенту (потребителю);
- В. достижения масштабной единичной цели в ограниченные временные рамки.

28. Основные компоненты, по которым клиенты оценивают качество услуг:

- А. координация, мотивация, организация, планирование, контроль;
- Б. единичное, серийное, массовое, непрерывное;
- В. материальные предметы, надёжность, ответственность, гарантия, сопереживание (сочувствие).

29. Функции производственного менеджмента:

- А. материальные, энергетические, информационные, финансовые;
- Б. координация, организация, планирование, мотивация, контроль;
- В. организационный, административный, экономический, социально-психологический.

30. Методы производственного менеджмента:

- А. материальные, энергетические, информационные, финансовые;
- Б. координация, организация, планирование, мотивация, контроль;
- В. организационный, административный, экономический, социально-психологический.

### Рейтинг-контроль №2

Производственная стратегия организации (предприятия):

- А. часть общей стратегии, направленная на производственную деятельность организации;



- Б. определяет основные направления деятельности организации (предприятия);
- В. отражает способы реализации главного предназначения организации (предприятия).

Общая стратегия организации (предприятия):

- А. часть общей стратегии, направленная на производственную деятельность организации;
- Б. определяет основные направления деятельности организации (предприятия);
- В. отражает способы реализации главного предназначения организации (предприятия).

Генеральная стратегия организации (предприятия):

- А. часть общей стратегии, направленная на производственную деятельность организации;
- Б. определяет основные направления деятельности организации (предприятия);
- В. отражает способы реализации главного предназначения организации (предприятия).

Функциональные стратегии организации (предприятия):

- А. координация, организация, планирование, мотивация контроль;
- Б. концентрированная, интегрирующая, диверсифицированная;
- В. отражает способы реализации главного предназначения организации (предприятия).

Решения по товарам и услугам:

- А. товарно-номенклатурная стратегия, стратегия поведения предприятия на рынке продукции (услуг);
- Б. совокупность стратегий, определяющих интеграционные взаимодействия производственных подразделений;
- В. совокупность стратегий, определяющих динамику техники и технологии производства.

Конкурентные решения:

- А. совокупность стратегий, определяющих уровень конкурентоспособности производства;
- Б. совокупность стратегий, определяющих интеграционные взаимодействия производственных подразделений;
- В. совокупность стратегий, определяющих динамику техники и технологии производства.

Структурные решения:

- А. совокупность стратегий, определяющих уровень конкурентоспособности производства;
- Б. совокупность стратегий, определяющих интеграционные взаимодействия производственных подразделений;
- В. совокупность стратегий, определяющих динамику техники и технологии производства.

Технологические решения:

- А. совокупность стратегий, определяющих уровень конкурентоспособности производства;
- Б. совокупность стратегий, определяющих интеграционные взаимодействия производственных подразделений;
- В. совокупность стратегий, определяющих динамику техники и технологии производства.

Решения по ресурсам:

- А. совокупность стратегических решений по объёму и качеству используемых материальных ресурсов;
- Б. совокупность стратегий, определяющих интеграционные взаимодействия производственных подразделений;
- В. совокупность стратегий, определяющих динамику техники и технологии производства.

Факторы повышения конкурентоспособности:

- А. цена, качество, специфические особенности продукции, гибкость производства, производственный цикл;
- Б. материальные, энергетические, информационные, финансовые;
- В. производственный план, производственная мощность, предметная специализация.

Потребительская цена продукции:

- А. способность предприятия быстро реагировать на изменения рынка;
- Б. отличительные особенности продукции, которые заставляют покупателя считать продукт (изделие, услуга) более подходящими;
- В. сумма, которую заказчик должен заплатить за изделие или услугу.

Качество продукции (изделия и/или услуга):

- А. определяется материалом, исполнением и дизайном;
- Б. отличительные особенности продукции, которые заставляют покупателя считать продукт (изделие, услуга) более подходящими;
- В. сумма, которую заказчик должен заплатить за изделие или услугу.

Специфические особенности продукции (изделия и/или услуга) для клиента:

- А. способность предприятия быстро реагировать на изменения рынка;
- Б. отличительные особенности продукции, которые заставляют покупателя считать продукт (изделие, услуга) более подходящими;
- В. сумма, которую заказчик должен заплатить за изделие или услугу.

Гибкость производства продукции (изделия и/или услуга):

- А. способность предприятия быстро реагировать на изменения рынка;
- Б. отличительные особенности продукции, которые заставляют покупателя считать продукт (изделие, услуга) более подходящими;
- В. сумма, которую заказчик должен заплатить за изделие или услугу.

Трудовые (кадровые) решения:

- А. совокупность стратегий, определяющих приоритеты и размеры привлечения и расходования финансовых ресурсов производства;
- Б. отличительные особенности продукции, которые заставляют покупателя считать продукт (изделие, услуга) более подходящими;
- В. система стратегических мер, определяющих состав персонала и характер отношений в производстве.

Финансовые решения:

- А. совокупность стратегий, определяющих приоритеты и размеры привлечения и расходования финансовых ресурсов производства;
- Б. отличительные особенности продукции, которые заставляют покупателя считать продукт (изделие, услуга) более подходящими;
- В. система стратегических мер, определяющих состав персонала, характер и характер отношений в производстве.

17. Совокупность стратегий, определяющих приоритеты и размеры привлечения и расходования финансовых ресурсов производства:

- А. финансовые решения;
- Б. трудовые (кадровые) решения;
- В. решения по материальным ресурсам.

18. Отличительные особенности продукции, которые заставляют покупателя считать продукт (изделие, услуга) более подходящими:

- А. гибкость производства;
- Б. производственный цикл;
- В. специфические особенности продукции.

19. Система стратегических мер, определяющих состав персонала, характер и характер отношений в производстве.

- А. финансовые решения;
  - Б. трудовые (кадровые) решения;
  - В. решения по материальным ресурсам.
20. Стратегии, которые фокусируются на удовлетворении требований потребителя (заказчика):
- А. основанные на времени;
  - Б. основанные на качестве;
  - В. основанные на ценовой политике организации (предприятия).
21. Стратегии, которые фокусируются на сокращении сроков выполнения различных операций:
- А. основанные на времени;
  - Б. основанные на качестве;
  - В. основанные на ценовой политике организации (предприятия).
22. Мероприятия (время, отведённое на ответы по претензиям заказчика) заказчика относительно качества, срока поставки и др.:
- А. реклама;
  - Б. рекламация;
  - В. регламентация.
23. Время необходимое для исполнения заказов:
- А. время планирования;
  - Б. сроки поставок;
  - В. время производства.
24. Время необходимое на разработку стратегии и выбор тактики:
- А. время планирования;
  - Б. сроки поставок;
  - В. время производства.
25. Время необходимое для производства изделий или услуг:
- А. время планирования;
  - Б. сроки поставок;
  - В. время производства.
26. Время необходимое на организацию и маркетинг новых или модифицированных изделий или услуг:
- А. время на разработку изделий или услуг;
  - Б. сроки поставок;
  - В. время производства.
27. Время необходимое для выпуска (предоставления) нового товара (новых услуг):
- А. время планирования;
  - Б. время перехода к новой продукции;
  - В. время производства.
28. Ключевые факторы спроса на товары и услуги:
- А. цена и реклама;
  - Б. качество и надёжность;
  - В. контроль и ревизия.
29. Управление качеством продукции:
- А. модели оценки качества с позиции потребителя;



- Б. способность предприятия быстро реагировать на изменения рынка;
- В. *предупреждение (обнаружение и исправление) ошибок в производстве товара.*

30. Качество продукции:

- А. модели оценки качества с позиции потребителя;
- Б. способность предприятия быстро реагировать на изменения рынка;
- В. *совокупность свойств продукции, которые отвечают заданным требованиям.*

**Рейтинг-контроль №3**

1. Анализ событий и тенденций, благоприятных или опасных для деятельности предприятия:
  - А. скорость поставки;
  - Б. надёжность поставки;
  - В. *оценка среды.*
2. Центральное звено управления организацией (предприятием):
  - А. принятие решений;
  - Б. *производственный цикл;*
  - В. потребительская ценность.
3. Условия принятия решений:
  - А. единичное, массовое, непрерывное;
  - Б. *определённость, риск, неопределённость;*
  - В. штучное, серийное, партионное.
4. Значимые параметры производства (сервиса) – величины известные:
  - А. неопределённость;
  - Б. риск;
  - В. *определённость.*
5. Параметры производства (сервиса) имеют вероятностные значения:
  - А. неопределённость;
  - Б. *риск;*
  - В. определённость.
6. Когда невозможно точно оценить вероятность будущих событий:
  - А. *неопределённость;*
  - Б. риск;
  - В. определённость.
7. Таблица окупаемости:
  - А. таблица значений окупаемости для каждой альтернативы при каждом из возможных условий;
  - Б. *таблица взаимосвязи объёма выпуска и издержек;*
  - В. таблица взаимосвязи системы функций и цикла планирования.
8. Критерии принятия решений в условиях неопределённости:
  - А. определённость, риск, неопределённость;
  - Б. серийное, массовое, непрерывное;
  - В. *максимин, максимакс, наименьшего вреда, Лапласа.*
9. Выбор альтернативы с лучшим из всех худших значений окупаемости:
  - А. критерий максимакс;
  - Б. *критерий максимин;*
  - В. критерий наименьшего вреда.
10. Выбор альтернативы с наилучшим значением окупаемости из всех лучших:

- А. критерий максимакс;
- Б. критерий максимин;
- В. критерий наименьшего вреда.

11. Выбор альтернативы с лучшим из всех худших возможных последствий:

- А. критерий максимакс;
- Б. критерий максимин;

В. критерий наименьшего вреда.

12. Выбор альтернативы с наилучшим средним значением окупаемости:

- А. критерий максимакс;
- Б. критерий Лапласа;

В. критерий наименьшего вреда.

13. Виды производственных структур первого уровня производственной структуризации:

- А. материальные, энергетические, информационные, финансовые;
- Б. координация, организация, планирование, мотивация контроль;

В. технологическая, предметная (продуктовая), ресурсная, территориальная, сетевая.

14. Базовые параметры группировки второго уровня производственной структуризации:

А. географический сегмент рынка, изделие, процесс;

Б. координация, организация, планирование, мотивация контроль;

В. технологическая, предметная (продуктовая), ресурсная, территориальная, сетевая.

15. Базовые параметры третьего уровня структурных подразделений:

А. географический сегмент рынка, изделие, процесс;

Б. форма обработки (цех, участок);

В. технологическая, предметная (продуктовая), ресурсная, территориальная, сетевая.

16. Формирование по двум направлениям: предварительному получению заказов и на основании прогноза сбыта продукции и услуг потенциальным потребителям:

А. портфель заказов;

Б. величина заказов;

В. анализ заказов.

17. Анализ заказов включает:

А. формирование по оценке сделанных предложений, успеху относительно конкурентов, анализу состояния рынка в среднесрочный период времени, обоснованию целей и стратегий работы на рынке;

Б. формирование по двум направлениям: предварительному получению заказов и на основании прогноза сбыта продукции и услуг потенциальным потребителям;

В. анализ имеющихся заказов, формирование прогнозов по завершению работ.

18. Портфель заказов включает:

А. формирование по оценке сделанных предложений, успеху относительно конкурентов, анализу состояния рынка в среднесрочный период времени, обоснованию целей и стратегий работы на рынке;

Б. формирование по двум направлениям: предварительному получению заказов и на основании прогноза сбыта продукции и услуг потенциальным потребителям;

В. анализ имеющихся заказов, формирование прогнозов по завершению работ.

19. Величина заказов включает:

А. формирование по оценке сделанных предложений, успеху относительно конкурентов, анализу состояния рынка в среднесрочный период времени, обоснованию целей и стратегий работы на рынке;

- Б. формирование по двум направлениям: предварительному получению заказов и на основании прогноза сбыта продукции и услуг потенциальным потребителям;
- В. анализ имеющихся заказов, формирование прогнозов по завершению работ.

20. Производственный план формируется по основным направлениям:

- А. формирование по оценке сделанных предложений, успеху относительно конкурентов, анализу состояния рынка в среднесрочный период времени, обоснованию целей и стратегий работы на рынке;
- Б. формирование по двум направлениям: предварительному получению заказов и на основании прогноза сбыта продукции и услуг потенциальным потребителям;
- В. формирование структур и процессов, системы закупок, системы качества.

21. Структурные составляющие производственного цикла:

- А. мероприятия (время, отведённое на ответы по претензиям заказчика) заказчика относительно качества, срока поставки и др.;
- Б. заказы клиентов, портфель заказов, производственный план, планирование производственных процессов и ресурсов, запуск в производство, изготовление заказов и т.д.;
- В. формирование по двум направлениям: предварительному получению заказов и на основании прогноза сбыта продукции и услуг потенциальным потребителям.

22. Основные составляющие производственного плана:

- А. мероприятия (время, отведённое на ответы по претензиям заказчика) заказчика относительно качества, срока поставки и др.;
- Б. заказы клиентов, портфель заказов, производственный план, планирование производственных процессов и ресурсов, запуск в производство, изготовление заказов и т.д.;
- В. формирование структур и процессов (план по производственным мощностям), системы закупок (план по процессам и информационным технологиям), системы качества.

23. Производственная мощность это:

- А. максимально возможная загрузка производственных подразделений или возможность производства к максимальному выпуску товаров и /или услуг;
- Б. максимальный объём выпуска товаров и /или услуг;
- В. максимально возможный объём выпуска товаров и/или услуг с учётом видов продукции, рабочих графиков, загрузки оборудования и др.

24. Проектная мощность это:

- А. максимально возможная загрузка производственных подразделений или возможность производства к максимальному выпуску товаров и /или услуг;
- Б. максимальный объём выпуска товаров и /или услуг;
- В. максимально возможный объём выпуска товаров и/или услуг с учётом видов продукции, рабочих графиков, загрузки оборудования и др.

25. Эффективная мощность это:

- А. максимально возможная загрузка производственных подразделений или возможность производства к максимальному выпуску товаров и /или услуг;
- Б. максимальный объём выпуска товаров и /или услуг;
- В. максимально возможный объём выпуска товаров и/или услуг с учётом видов продукции, рабочих графиков, загрузки оборудования и др.

26. Реальный выпуск это:

- А. максимально возможная загрузка производственных подразделений или возможность производства к максимальному выпуску товаров и /или услуг;
- Б. действительный объём выпуска товаров и /или услуг;
- В. максимально возможный объём выпуска товаров и/или услуг с учётом видов продукции, рабочих графиков, загрузки оборудования и др.



27. Факторы, влияющие на планирование величины производственной мощности:
- А. цена, качество, специфические особенности продукции, гибкость производства, производственный цикл;
  - Б. *стабильность спроса, темпы технологических изменений, использование информационных технологий, условия конкуренции;*
  - В. производственный план, производственная мощность, предметная специализация.
1. Факторы, учитываемые в принятии решений по производству или закупкам:
- А. цена, качество, специфические особенности продукции, гибкость производства, производственный цикл;
  - Б. *стабильность спроса, темпы технологических изменений, использование информационных технологий, условия конкуренции;*
  - В. *имеющиеся мощности, качество, специальные знания, природа спроса, расходы.*
2. Базовые типы производственных процессов:
- А. *непрерывный, поток/линия, партия, индивидуальный (неритмичный), проектный;*
  - Б. *стабильность спроса, темпы технологических изменений, использование информационных технологий, условия конкуренции;*
  - В. *имеющиеся мощности, качество, специальные знания, природа спроса, расходы.*
3. Партия – это тип производственного процесса, который соответствует:
- А. высоким капитальным затратам, проектированию завода, высокой автоматизации контроля над процессом;
  - Б. прохождению одних и тех же ступеней в производственном процессе, оборудования предназначенного для производства специального диапазона продуктов;
  - В. *производству небольших объемов изделий, которые можно изготовить с помощью нескольких этапов.*

### Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине «Управление операциями»

1. Определение операционного менеджмента.
2. Операционная функция в организации.
3. Понятие операций – операции как виды деятельности в организации.
4. Производственные и сервисные операции
5. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия.
6. История развития ключевых концепций операционного менеджмента.
7. Современная концепция операционного менеджмента.
8. Производство как объект управления.
9. Цели, задачи управления производством.
10. Функции управления производством.
11. Функциональный и процессный подходы к управлению.
12. Управление производством.
13. Модели организации производственных операционных систем
14. Понятие производственных организаций и компаний сферы услуг. Их характеристика.
15. Сходство и различия в управлении операциями.
16. Операционные проблемы.
17. Инструменты и методы операционного менеджмента в производственных организациях и сфере услуг.
18. Основные классификационные признаки производственного процесса.
19. Основные виды процессов.
20. Производственный процесс и принципы его рациональной организации.
21. Типы операционных систем.
22. Системы управления операционными системами
23. Основные типы планировок.
24. Характеристика основных типов планировок, их преимущества и недостатки.
25. Размещение оборудования по принципу групповой технологии.

26. Факторы, влияющие на длительность производственного цикла.
27. Виды движения предметов труда по операциям (последовательный, параллельно-последовательный, параллельный).
28. Обеспечение ритмичности производства.
29. Производственный цикл.
30. Методы расчета производственного цикла.
31. Пути сокращения производственного цикла.
32. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания
33. Достижение основных целей разработки: возможность производства, себестоимость, качество, надежность. Проектирование процесса.
34. Производственные показатели. Ресурсы. Процессы.
35. Граница и внешнее окружение операционной системы организации.
36. Внутренние и внешние потребители.
37. Влияние дальнего и ближнего внешнего окружения.
38. Конкуренты и потребители.
39. Определения производственной мощности.
40. Оценка производственной мощности во времени.
41. Количественный и качественный подход к прогнозированию спроса
42. на продукцию и услуги.
43. Показатели производственной мощности организации.
44. Факторы, воздействующие на развитие производственных мощностей.
45. Планирование производственных мощностей.
46. Размещение производственных мощностей.
47. Особенности поточной формы организации процессов.
48. Основные параметры поточных линий.
49. Порядок расчета основных параметров поточных линий.
50. Виды заделов на поточных линиях
51. Виды поточных линий.
52. Виды транспортных средств на поточных линиях.
53. Сущность операционной деятельности на фондовом рынке.
54. Эмиссия ценных бумаг.
55. Размещение ценных бумаг.
56. Купля-продажа ценных бумаг.
57. Формирование и управление портфелями ценных бумаг.
58. Задачи и методы планирования операций.
59. Временные масштабы производства.
60. Методические положения по разработке оперативно-календарных планов.
61. Последовательное календарное планирование.
62. Практически методы календарного планирования.
63. Планирование материального обеспечения.
64. Планирование производственных ресурсов.
65. Понятие операционной стратегии.
66. Содержание операционной стратегии.
67. Виды операционных стратегий.
68. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии.
69. Временной аспект при выборе стратегии.
70. Операционная стратегия и конкурентоспособность компании.
71. Определение услуги.
72. Особенности услуги.
73. Виды услуг в бизнесе. Услуги добавляющие и не добавляющие стоимость продукту.
74. Характеристика услуг в зависимости от степени контакта с клиентом.
75. Стратегия оказания услуг.
76. Обобщенная модель управления запасами.
77. Типы моделей управления запасами.
78. Методика расчета основных параметров в рамках управления запасами.
79. Эффективность управления запасами в операционном менеджменте.
80. Операционная система компании «Тойота».

81. Философские принципы компании «Тойота».
82. Бережливое производство.
83. Принципы организации бережливого производства.
84. Проблемы внедрения бережливого производства в России.
85. Основные инструменты бережливого производства.
86. Методология 5S.
87. Всеобщий уход за оборудованием.
88. Система быстрой переналадки.
89. Концепция Канбан.
90. Концепция Кайдзен.
91. Философия «точно вовремя».
92. Понятие автоматизированного производства.
93. Переход современных организаций на более совершенные технологии производства товаров и предоставления услуг.
94. Радиочастотная идентификация.
95. Гибкие производственные системы.
96. Системы автоматизированного проектирования и производства.
97. Компьютерные программы управления жизненным циклом товара.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература*</b>			
1. Стерлигова Алла Николаевна, Фель Алла Викторовна Операционный (производственный) менеджмент : учеб. пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. — М. : ИНФРА-М.	2017		<a href="http://znanium.com/catalog/product/810004">http://znanium.com/catalog/product/810004</a>
2. Ильдеменов Андрей Сергеевич Лобов Сергей Валерьевич Операционный менеджмент: Учебник / Ильдеменов С.В., Ильдеменов А.С., Лобов С.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М.	2015		<a href="http://znanium.com/catalog/product/489942">http://znanium.com/catalog/product/489942</a>
3. Кобзев Владимир Васильевич Макаров Василий Михайлович Казанцев Анатолий Константинович Управление операциями: Учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров; Под общ. ред. А.К. Казанцева. - М.: НИЦ ИНФРА-М.	2013		<a href="http://znanium.com/catalog/product/369426">http://znanium.com/catalog/product/369426</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
1. Кушнарев Алексей Владиславович Кондратьев Вячеслав Владимирович Операционные улучшения. Решения системы НТМК-ЕВРАЗ: Учебное пособие / Под ред. Кондратьева В. В., Кушнарева А. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М	2016		<a href="http://znanium.com/catalog/product/538612">http://znanium.com/catalog/product/538612</a>
2. Герасимов Борис Никифорович Герасимов Кирилл Борисович	2015		<a href="http://znanium.com/catalog/product/505711">http://znanium.com/catalog/product/505711</a>



Производственный менеджмент: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, К.Б. Герасимов - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М			
З. Бухалков Михаил Ильич Производственный менеджмент: организация производства: Учебник / Бухалков М. И. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М.	2015		<a href="http://znanium.com/catalog/product/449244">http://znanium.com/catalog/product/449244</a>

### в) Интернет-ресурсы

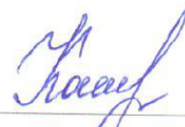
1. <http://www.aup.ru> (административно- управленческий портал)
2. <http://www.ptpu.ru> (теория и практика управления)
3. <http://www.amr.ru> (официальный сайт ассоциации менеджеров России)

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине институт располагает следующей материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных учебным планом и соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещения для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- библиотека, имеющая места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office, «КонсультантПлюс».

Рабочую программу составил доцент каф. МНиМР, к.э.п., доц. Капицына Т.Н.



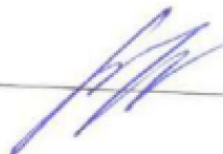
**Рецензент:**

Генеральный директор ООО «Амест» Щелконогов Д.В.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»  
Протокол № 1 от «31» 08 2020 года

Заведующий кафедрой доцент, д.э.н. Ползунова Н.Н.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 1 от «31» 08 2020 года

**Председатель комиссии:**

Заведующий кафедрой доцент, д.э.н. Ползунова Н.Н.

