

Рабочая программа дисциплины

Операционный менеджмент

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Предпринимательство и управление бизнесом
<i>Квалификация (степень) выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-1
Профессиональные	-	ПК-3

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-1	Способен собирать и анализировать информацию для принятия необходимых управленческих решений в рамках тактического планирования	ПК-1.2 Определяет методы и методики в рамках тактического планирования для принятия необходимых управленческих решений ПК-1.3 Осуществляет классификацию факторов и показателей в рамках разработки тактических решений
ПК-3	Способен выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации для управления организацией	ПК-3.1 Решает профессиональные задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков для управления организацией ПК-3.3 Разрабатывает комплекс мероприятий по минимизации рисков для выработки управленческих решений

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-1		

	-методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; типы и методы организации производства; принципы организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной деятельностью в рамках тактического планирования в организации	Организовывать операционную деятельность предприятия; оценивать Решения в управлении операционной (производственной) деятельностью в рамках тактического планирования в организации	- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью в рамках тактического планирования в организации; - навыками анализа информации для принятия необходимых управленческих решений в рамках тактического планирования
Код компетенции	ПК-3		
	-основные концепции и методы организации операционной деятельности; - классификацию производственных (операционных) рисков	- обосновывать управленческие решения при управлении производственной системой; разрабатывать комплекс мероприятий по минимизации операционных рисков для управления организацией	- навыками организации производственных процессов; - навыками регистрации и анализа и классификации производственных (операционных) рисков

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Производственный менеджмент» относится к обязательной части учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Стратегический менеджмент», «Управление проектами».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Предпринимательство и управление бизнесом.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Форма обучения</i>		
	<i>Очная</i>	<i>Очно-заочная</i>	<i>Очно-заочная с применением ДОТ</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы:	4/144	4/144	4 /144
Контактная работа:			
Занятия лекционного типа	36	12	4
Занятия семинарского типа	36	16	10
Промежуточная аттестация: экзамен	0,15	0,15	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	71,85	115,85	129,9

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1 Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самосто ятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекци и	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные заняти я	
1.	Операционный менеджмент в системе менеджмента	4			4			8
2.	Операционный менеджмент как система	4			4			8
3.	Операционная система организации	4			4			8
4.	Операционная стратегия организации	4			4			8
5.	Принятие решений в операционном менеджменте	4			4			8
6.	Прогнозирование в операционном менеджменте	4			4			8
7.	Производственная система особенности организации	4			4			8

	Итого	12			16			115,85
--	-------	----	--	--	----	--	--	--------

6.1.3 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоят ельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекци и	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные заняти я	
1.	Операционный менеджмент в системе менеджмента	2						12,9
2.	Операционный менеджмент как система	1			2			13
3.	Операционная система организации				2			13
4.	Операционная стратегия организации				2			13
5.	Принятие решений в операционном менеджменте	1						13
6.	Прогнозирование в операционном менеджменте				2			13
7.	Производственная система особенности организации производства и труда				2			13
8.	Разработка производственной стратегии							13
9.	Организация обслуживания производства							13
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого	4			10			129,9

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
----------	---	--------------------------------

1.	Введение в операционный менеджмент	Понятие менеджмента, операционный менеджмент в системе менеджмента предприятия, функции операционного менеджмента, методы операционного менеджмента, принципы операционного менеджмента, совокупность научных подходов к операционному менеджменту.
2.	Операционный менеджмент как система	Операционные системы: понятия и закономерности, состав производственной системы, содержание целевой, обеспечивающей, функциональной, управляющей подсистемы.
3.	Операционная система организации	Операционная система организации: перерабатывающая подсистема, подсистема обеспечения, подсистема планирования и контроля. Функции подсистем. Предприятие как открытая система, внешняя и внутренняя среда операционной системы, предприятие как объект операционного менеджмента, классификация объектов операционного менеджмента на предприятии, макро и микро-среда операционного менеджмента.
4.	Операционная стратегия организации	Понятие стратегии деятельности предприятия, ее элементы и факторы, процесс, правила и приемы формирования экономической стратегии организации, система стратегического управления предприятием.
5.	Принятие решений в операционном менеджменте	Классификация управленческих решений, технология принятия управленческих решений, параметры и условия достижения качества и эффективности управленческих решений, обеспечение сопоставимости альтернативных вариантов управленческих решений, анализ управленческих решений, методы менеджмента в принятии и реализации управленческих решений.
6.	Прогнозирование в операционном менеджменте	Прогнозирование и оперативное управление: понятие, виды и задачи, управление на уровне систем в целом: производственной подсистемы, целевой, обеспечивающей, функциональной, управляющей подсистемы.
7.	Производственная система особенности организации производства и труда	Организация производственного процесса на предприятии: понятие и элементы, развитие теории и практики организации производства и управления, производственная система: сущность, цели, законы и элементы, классификация и принципы организации производственных процессов на предприятии.
8.	Разработка производственной стратегии	Характеристика производственного процесса, типы производства, принципы рациональной организации производственного процесса, производственная структура предприятия, организационная структура предприятия, оперативное управление производством.
9.	Организация обслуживания производства	Организация материально-технического обеспечения производства: организация энергетического, инструментального, ремонтного, транспортного, складского хозяйства, организация контроля качества и сертификации продукции, организация и обслуживание рабочих мест.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Введение в операционный менеджмент	Обсуждение вопросов: 1. Понятие менеджмента; 2. Операционный менеджмент в системе менеджмента предприятия; 3. Функции операционного менеджмента; 4. Методы операционного менеджмента; 5. Принципы операционного менеджмента; 6. Научные подходы к операционному менеджменту.
2.	Операционный менеджмент как система	Обсуждение вопросов: 1. Операционные системы: понятия и закономерности; 2. Состав производственной системы; 3. Содержание целевой, обеспечивающей, функциональной, управляющей подсистемы.
3.	Операционная система организации	Обсуждение вопросов: 1. Предприятие как открытая система; 2. Внешняя и внутренняя среда операционной системы; 3. Предприятие как объект операционного менеджмента; 4. Классификация объектов операционного менеджмента на предприятии; 5. Макро- и микросреда операционного менеджмента.
4.	Операционная стратегия организации	Обсуждение вопросов: 1. Понятие стратегии деятельности предприятия, ее элементы и факторы, процесс, правила и приемы формирования экономической стратегии организации; 2. Система стратегического управления предприятия. Работа в малой группе: Задание (эссе): группе необходимо проанализировать систему стратегического управления в организации и презентовать полученные результаты. 1. Выбрать объект исследования (предприятие); 2. Дать краткую характеристику исследуемого объекта; 3. Рассмотреть на исследуемом предприятии систему стратегического планирования и управления. 4. Проанализировать полученные результаты и предложить основные пути улучшения эффективности использования потенциала предприятия.
5.	Принятие решений в операционном менеджменте	Круглый стол обсуждение вопросов: 1. Классификация управленческих решений; 2. Технология принятия управленческих решений; 3. Параметры и условия достижения качества и эффективности управленческих решений; 4. Обеспечение сопоставимости альтернативных вариантов управленческих решений; 5. Анализ управленческих решений; 6. Методы менеджмента в принятии и реализации управленческих решений.
6.	Прогнозирование в операционном	Обсуждение вопросов: 1. Прогнозирование и оперативное управление:

	менеджменте	понятие, виды и задачи; 2. Управление на уровне системы (предприятия) в т.ч. производственной подсистемы, целевой, обеспечивающей, функциональной, управляющей подсистемы.
7.	Производственная система особенности организации производства и труда	Обсуждение вопросов: 1. Организация производственного процесса на предприятии: понятие и элементы, развитие теории и практики организации производства и управления; 2. Производственная система: сущность, цели, законы и элементы; 3. Классификация и принципы организации производственных процессов на предприятии.
8.	Разработка производственной стратегии	Круглый стол обсуждение вопросов: 1. Характеристика производственного процесса; 2. Типы производства; 3. Принципы рациональной организации производственного процесса; 4. Производственная структура предприятия; 5. Организационная структура предприятия; 6. Оперативное управление производством.
9.	Организация обслуживания производства	Организация материально-технического обеспечения производства: организация энергетического, инструментального, ремонтного, транспортного, складского хозяйства, организация контроля качества и сертификации продукции, организация и обслуживание рабочих мест.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Введение в операционный менеджмент	Понятие менеджмента, операционный менеджмент в системе менеджмента предприятия, функции операционного менеджмента, методы операционного менеджмента, принципы операционного менеджмента, совокупность научных подходов к операционному менеджменту.
2.	Операционный менеджмент как система	Операционные системы: понятия и закономерности, состав производственной системы, содержание целевой, обеспечивающей, функциональной, управляющей подсистемы.
3.	Операционная система организации	Операционная система организации: перерабатывающая подсистема, подсистема обеспечения, подсистема планирования и контроля. Функции подсистем. Предприятие как открытая система, внешняя и внутренняя среда операционной системы, предприятие как объект операционного менеджмента, классификация объектов операционного менеджмента на предприятии, макро и микро-среда операционного менеджмента.

4.	Операционная стратегия организации	Понятие стратегии деятельности предприятия, ее элементы и факторы, процесс, правила и приемы формирования экономической стратегии организации, система стратегического управления предприятием.
5.	Принятие решений в операционном менеджменте	Классификация управленческих решений, технология принятия управленческих решений, параметры и условия достижения качества и эффективности управленческих решений, обеспечение сопоставимости альтернативных вариантов управленческих решений, анализ управленческих решений, методы менеджмента в принятии и реализации управленческих решений.
6.	Прогнозирование в операционном менеджменте	Прогнозирование и оперативное управление: понятие, виды и задачи, управление на уровне системы в целом: производственной подсистемы, целевой обеспечивающей, функциональной, управляющей подсистемы.
7.	Производственная система особенности организации производства и труда	Организация производственного процесса на предприятии: понятие и элементы, развитие теории и практики организации производства и управления, производственная система: сущность, цели, законы и элементы, классификация и принципы организации производственных процессов на предприятии.
8.	Разработка производственной стратегии	Характеристика производственного процесса, типы производства, принципы рациональной организации производственного процесса, производственная структура предприятия, организационная структура предприятия, оперативное управление производством.
9.	Организация обслуживания производства	Организация материально-технического обеспечения производства: организация энергетического, инструментального, ремонтного, транспортного, складского хозяйства, организация контроля качества и сертификации продукции, организация и обслуживание рабочих мест.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в операционный менеджмент	Опрос, интерактивные задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2.	Операционный менеджмент как система	Опрос, ситуационные, проблемные задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Операционная система организации	Опрос, творческие задания, информационный проект

		Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Операционная стратегия организации	Опрос, информационный проект, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Принятие решений в операционном менеджменте	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
6.	Прогнозирование в операционном менеджменте	Опрос, ситуационные, проблемные задачи, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
7.	Производственная система особенности организации производства и труда	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
8.	Разработка производственной стратегии	Опрос, интерактивные задания, творческие задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
9.	Организация обслуживания производства	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1 Основная учебная литература

1 Васылева-Керян, О. В. Производственный менеджмент: практикум для студентов направления подготовки 08.03.01 «Строительство» / О. В. Васылева-Керян. — Макеевка: Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2022. — 126 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/132642.html>

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>

3 Ильин, И. В. Менеджмент бизнес-процессов: учебное пособие / И. В. Ильин, Д. Ю. Могилко, О. Ю. Ильяшенко. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2022. — 142 с. — ISBN 978-5-7422-7900-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128644.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

- 1 Дебердиева, Н. П. Менеджмент качества: учебник / Н. П. Дебердиева, Т. А. Межецкая. — Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-9961-2076-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115044.html>
- 2 Иванов, В. Н. Производственный менеджмент: учебное пособие / В. Н. Иванов, Д. В. Рудаков. — Омск: Омский государственный технический университет, 2022. — 121 с. — ISBN 978-5-8149-3450-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131221.html>
- 3 Инновационный менеджмент: учебное пособие / М. Ф. Иванов, Ю. В. Новикова, Е. В. Сорока, В. И. Кротюк. — Макеевка: Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2020. — 172 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/114875.html>
- 4 Полуэктов, В. А. Производственный менеджмент: отраслевые особенности и технологии: учебное пособие / В. А. Полуэктов. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 120 с. — ISBN 978-5-7782-4555-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126588.html>
- 5 Дебердиева, Н. П. Менеджмент качества: учебник / Н. П. Дебердиева, Т. А. Межецкая. — Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-9961-2076-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115044.html>
- 6 Иванов, В. Н. Производственный менеджмент: учебное пособие / В. Н. Иванов, Д. В. Рудаков. — Омск: Омский государственный технический университет, 2022. — 121 с. — ISBN 978-5-8149-3450-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131221.html>
- 7 Инновационный менеджмент: учебное пособие / М. Ф. Иванов, Ю. В. Новикова, Е. В. Сорока, В. И. Кротюк. — Макеевка: Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2020. — 172 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/114875.html>
- 8 Полуэктов, В. А. Производственный менеджмент: отраслевые особенности и технологии: учебное пособие / В. А. Полуэктов. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 120 с. — ISBN 978-5-7782-4555-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126588.html>

8.3. Периодические издания

1. Экономика и менеджмент систем управления <http://www.iprbookshop.ru/34060.html>
2. Экономика и современный менеджмент: теория и практика <http://www.iprbookshop.ru/48512.html>
3. Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент <http://www.iprbookshop.ru/59554.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» <https://www.elibrary.ru>
3. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS <https://www.iprbookshop.ru>
4. Электронная библиотечная система <https://biblioclub.ru>

5. Сайт Федеральная служба государственной статистики - <http://www.gks.ru>
6. Официальный сайт Международной организации труда. <http://www.ilo.ru>
7. Генеральный директор: персональный журнал руководителя - <http://www.gendir.ru>
8. Организация времени - <http://www.improvement.ru>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. Работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. Внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. Выполнение самостоятельных практических работ;
4. Подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Microsoft Windows Server;
2. Семейство ОС Microsoft Windows;

3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);
- Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут;
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач;
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция;
- дискуссия;
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентами с инвалидностью и студентами с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены

печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Операционный менеджмент

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Предпринимательство и управление бизнесом
<i>Квалификация (степень) выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-1
Профессиональные	-	ПК-3

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-1	Способен собирать и анализировать информацию для принятия необходимых управленческих решений в рамках тактического планирования	ПК-1.2 Определяет методы и методики в рамках тактического планирования для принятия необходимых управленческих решений ПК-1.3 Осуществляет классификацию факторов и показателей в рамках разработки тактических решений
ПК-3	Способен выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации для управления организацией	ПК-3.1 Решает профессиональные задачи с применением инструментальных средств оценки и интерпретации рисков для управления организацией ПК-3.3 Разрабатывает комплекс мероприятий по минимизации рисков для выработки управленческих решений

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
----------------------------------	--------------	--------------	----------------

Код компетенции	ПК-1		
	-методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; типы и методы организации производства; принципы организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной - деятельностью в рамках тактического планирования в организации	организовывать операционную деятельность предприятия; оценивать решения - в управлении операционной (производственной) деятельностью в рамках тактического планирования в организации	- методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью в рамках тактического планирования в организации; - навыками анализа информации для принятия необходимых управленческих решений в рамках тактического планирования
Код компетенции	ПК-3		
	-основные концепции и методы организации операционной деятельности; -классификацию производственных (операционных) рисков -	- обосновывать управленческие решения при управлении производственной системой; - разрабатывать комплекс мероприятий по минимизации операционных рисков для управления организацией	- навыками организации производственных процессов; - -навыками регистрации и анализа и классификации производственных (операционных) рисков

3.2. Критерии оценки знаний студентов

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
------------------	-----------------------	--

ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.

	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связи теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ НЕЗАЧТЕНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

ТЕСТИРОВАНИЕ

ПК-1

1. Операция в организации — это:

- А) любой вид деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями ресурсов в продукцию или услуги
- Б) любой деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями ресурсов в услуги
- В) любой деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями ресурсов в продукцию
- Г) любой деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями полуфабрикатов в продукцию
- Д) любой деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями комплектующих в услуги
- Е) любой деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями материалов в полуфабрикаты
- Ж) любой деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями полуфабрикаты в

готовую продукцию

З) любой деятельности, связанный с преднамеренными преобразованиями материалов и комплектующих в продукцию или услуги

И) нет правильного ответа

Ответ: А

2. Производственная операция — это:

А) элементарная часть производственного процесса изготовления продукции или услуги, состоящая из законченного действия или ряда взаимосвязанных действий и выполняемая на нескольких рабочих местах

Б) производственный процесс изготовления продукции или услуги, состоящий из законченного действия или ряда взаимосвязанных действий и выполняемый на одном рабочем месте

В) элементарная часть производственного процесса изготовления продукции или услуги, состоящая из законченного действия или ряда взаимосвязанных действий и выполняемая на одном рабочем месте

Г) часть процесса изготовления услуги, состоящая из законченного действия или ряда взаимосвязанных действий и выполняемая на одном рабочем месте

Д) несколько частей производственного процесса изготовления продукции или услуги, состоящих из законченного действия или ряда взаимосвязанных действий и выполняемых на одном рабочем месте

Е) элементарная часть производственного процесса изготовления продукции или услуги, состоящая из законченного действия или ряда взаимосвязанных действий и выполняемая на группе станков

Ж) совокупность частей производственного процесса изготовления продукции или услуги, состоящая из законченного действия или ряда взаимосвязанных действий и выполняемая на одном рабочем месте

З) нет правильного ответа

Ответ: В

3. Операционная система — это:

А) часть системы деятельности организации, направленная на преднамеренное преобразование ресурсов в продукцию и услуги

Б) полная система деятельности организации, направленная на преднамеренное преобразование ресурсов в продукцию и услуги

В) деятельность организации, направленная на преднамеренное преобразование полуфабрикатов в продукцию и услуги

Г) полная система деятельности организации, направленная на техническое обслуживание операций

Д) полная система деятельности организации, направленная на закупки с целью преобразования ресурсов в продукцию и услуги

Е) полная система деятельности организации, направленная на реализацию продукции и услуг

Ж) нет правильного ответа

Ответ: Б

4. В перерабатывающей подсистеме выполняются операции:

А) непосредственно связанные с превращением входных величин в выходные результаты

Б) не связанные с превращением входных величин в выходные результаты

В) связанные опосредованно с превращением входных величин в выходные результаты

Г) непосредственно связанные с превращением части входных величин в выходные

результаты

Ответ: А

5. В перерабатывающей подсистеме выполняются операции:

- А) не связанные с превращением входных величин в выходные результаты
- Б) связанные опосредственно с превращением входных величин в выходные результаты
- В) непосредственно связанные с превращением части входных величин в выходные результаты
- Г) нет правильного ответа

Ответ: В

6. Проектный тип перерабатывающей подсистемы — это когда:

- А) отдельные цеха или участки специализированы на выполнение различных операций, обрабатываемые изделия или обслуживаемые клиенты проходят единицами или небольшими группами, их технологические маршруты могут быть разными
- Б) большие объемы достаточно однообразной продукции, время прохождения через систему незначительно, производственные ресурсы упорядочены в некоторой последовательности и образуют технологическую линию-поток, проходящую через всю систему
- В) отдельная конечная продукция уникальна, процесс производства носит единичный характер, процесс производства может иметь большую продолжительность, все ресурсы перерабатывающей системы в данный момент времени направлены на реализацию одного или небольшого количества проектов
- Г) значительные объемы однородной продукции, ресурсы, поступающие на вход системы непрерывным потоком, проходят через нее также непрерывным потоком
- Д) нет правильного ответа

Ответ: В

7. Серийный тип перерабатывающей подсистемы — это когда:

- А) отдельные цеха или участки специализированы на выполнение различных операций, обрабатываемые изделия или обслуживаемые клиенты проходят единицами или небольшими группами, их технологические маршруты могут быть разными
- Б) большие объемы достаточно однообразной продукции, время прохождения через систему незначительно, производственные ресурсы упорядочены в некоторой последовательности и образуют технологическую линию-поток, проходящую через всю систему
- В) отдельная конечная продукция уникальна, процесс производства носит единичный характер, процесс производства может иметь большую продолжительность, все ресурсы перерабатывающей системы в данный момент времени направлены на реализацию одного или небольшого количества проектов
- Г) значительные объемы однородной продукции, ресурсы, поступающие на вход системы непрерывным потоком, проходят через нее также непрерывным потоком
- Д) нет правильного ответа

Ответ: А

8. Массовый тип перерабатывающей подсистемы — это когда:

- А) отдельные цеха или участки специализированы на выполнение различных операций, обрабатываемые изделия или обслуживаемые клиенты проходят единицами или небольшими группами, их технологические маршруты могут быть разными
- Б) большие объемы достаточно однообразной продукции, время прохождения через систему незначительно, производственные ресурсы упорядочены в некоторой последовательности и образуют технологическую линию-поток, проходящую через всю систему
- В) отдельная конечная продукция уникальна, процесс производства носит единичный характер, процесс производства может иметь большую продолжительность, все ресурсы

перерабатывающей системы в данный момент времени направлены на реализацию одного или небольшого количества проектов

Г) значительные объемы однородной продукции, ресурсы, поступающие на вход системы непрерывным потоком, проходят через нее также непрерывным потоком

Д) нет правильного ответа

Ответ: Б

9. Перерабатывающая подсистема относится к системе с непрерывным производством — это когда:

А) отдельные цеха или участки специализированы на выполнение различных операций, обрабатываемые изделия или обслуживаемые клиенты проходят единицами или небольшими группами, их технологические маршруты могут быть разными

Б) большие объемы достаточно однообразной продукции, время прохождения через систему незначительно, производственные ресурсы упорядочены в некоторой последовательности и образуют технологическую линию-поток, проходящую через всю систему

В) отдельная конечная продукция уникальна, процесс производства носит единичный характер, процесс производства может иметь большую продолжительность, все ресурсы перерабатывающей системы в данный момент времени направлены на реализацию одного или небольшого количества проектов

Г) значительные объемы однородной продукции, ресурсы, поступающие на вход системы непрерывным потоком, проходят через нее также непрерывным потоком

Д) нет правильного ответа

Ответ: Г

10. Подсистема обеспечения:

А) непосредственно связана с производством продукции и услуг

Б) не связана с производством продукции и услуг, однако выполняет обеспечивающие операции

В) нет правильного ответа

Ответ: Б

11. Двухмерная классификация операционных систем основывается на критериях:

А) характер производимой продукции (продукция или услуги) и тип перерабатывающей системы

Б) характер производимой продукции (продукция или услуги)

В) тип перерабатывающей системы

Г) характер ресурсов и тип перерабатывающей системы

Д) характер производимой продукции (продукция или услуги) и тип подсистемы обеспечения

Е) характер производимой продукции (продукция или услуги) и тип подсистемы планирования и контроля

Ж) тип производственного процесса и тип перерабатывающей системы

З) нет правильного ответа

Ответ: А

12. При классификации операционных систем по характеру движения потоков материалов от поставщика к покупателю на первом уровне можно выделить:

А) две категории систем

Б) три категории систем

В) одну категорию систем

Г) четыре категории систем

Д) нет правильного ответа

Ответ: А

13. Главная цель операционного менеджмента (основная задача) заключается в:

А) выполнении операций в надлежащем объеме и с необходимым качеством, а задачами специалистов, занимающихся управлением операциями (операционные менеджеры), в принятие решений, обеспечивающих эффективное управление операциями

Б) обеспечении выполнения операций в нужное время в надлежащем объеме и с необходимым качеством, а задачами специалистов, занимающихся управлением операциями (операционные менеджеры), в принятие решений, обеспечивающих эффективное управление операциями

В) обеспечении выполнения операций в нужное время в надлежащем объеме, а задачами специалистов, занимающихся управлением операциями (операционные менеджеры), в принятие решений, обеспечивающих эффективное управление операциями

Г) нет правильного ответа

Ответ: Б

14. В качестве признаков выделения целей операционной системы принимаются следующие элементы объекта управления:

А) управляемые потоки; уровни организационной иерархии управления; временные параметры

Б) управляемые потоки; стадии жизненного цикла продукции; уровни организационной иерархии управления

В) стадии жизненного цикла продукции; уровни организационной иерархии управления; временные параметры

Г) управляемые потоки; стадии жизненного цикла продукции; временные параметры

Д) управляемые потоки; стадии жизненного цикла продукции; уровни организационной иерархии управления; временные параметры

Е) нет правильного ответа

Ответ: Б

15. Что из нижеперечисленного является основными функциями операционного менеджмента?

А) управление производством, персоналом, финансами

Б) управление производством, персоналом, инновациями

В) планирование, контроль, организация, регулирование, мотивация

Г) управление бизнес-процессами, контроль, учет

Д) управление производством, маркетинг, инновации

Ответ: В

16. Каким образом происходит определение потребительских запросов?

А) непрерывном режиме

Б) в 2 этапа

В) в пространстве

Г) в 3 этапа

Ответ: Б

17. Как называется передача компанией производственных функций своим поставщикам и партнерам (субподряд)?

А) арендой

Б) обучением персонала

В) распределением ресурсов

Г) аутсорсингом

Ответ: Г

18. На основе какого принципа происходит оптимизация затрат на осуществление плановой деятельности?

А) непрерывности

Б) участия

В) полноты

Г) координации и интеграции

Д) экономичности

Ответ: Д

19. Название операционной системы, которая производит значительные объемы стандартных результатов?

А) сервисной

Б) проектной

В) мелкосерийной

Г) массовой

Д) непрерывной

Ответ: Д

20. Какое название носит операционная система, результаты деятельности которой производятся и потребляются одновременно?

А) сервисной

Б) проектной

В) мелкосерийной

Г) массовой

Д) непрерывной

Ответ: А

21. Установите соответствие между типом перерабатывающей подсистемы и ее характеристикой:

	Вопрос		Ответ
1	Проектный тип	А	Большие объемы однообразной продукции, ресурсы проходят непрерывным потоком
2	Серийный тип	Б	Уникальная продукция, единичный характер производства, большая продолжительность
3	Массовый тип	В	Цеха специализированы на разных операциях, изделия проходят небольшими группами
4	Непрерывный тип	Г	Большие объемы однообразной продукции, ресурсы образуют технологическую линию-поток

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3

Ответ: 1Б, 2В, 3Г, 4А

ПК-3

1. Сервисный бизнес — это:

- А) сфера деятельности, основной целью которого является представление клиентам сервисной услуги или пакета услуг
- Б) процесс оказания услуг внутри самой организации, необходимых для поддержания ее жизнедеятельности (обработка данных, бухгалтерский учет, техническое обслуживание и т.д.)
- В) нет правильного ответа

Ответ: А

2. Процесс управления операциями — это:

- А) процесс воздействия на систему управления, который, переводя эту систему из одного состояния в другое, обеспечивают целенаправленное и эффективное выполнение ее основных функций (достижение поставленных целей)
- Б) процесс воздействия на операционную систему, который обеспечивают достижение локальных целей
- В) нет правильного ответа

Ответ: А

3. Любую операционную функцию можно определить по следующим критериям:

- А) качество
- Б) гибкость
- В) скорость
- Г) себестоимость продукции
- Д) спрос на рынке

Ответ: А, В, Г, Д

4. Управленческая операция — это:

- А) действие или совокупность действий, обеспечивающих реализацию ФПУ или (в случае отсутствия необходимости принятия управленческого решения) реализацию ФЗУ
- Б) действие или совокупность действий, обеспечивающих реализацию функционального управляющего блока
- В) нет правильного ответа

Ответ: Б

5. Функциональная задача управления «прогнозирование» — это:

- А) этап цикла процесса управления операциями, связанный с постоянным формированием, обновлением и прогнозированием целей
- Б) этап цикла процесса управления операциями, связанный с формированием прогнозов развития окружающей среды и объекта управления, а также о вероятностных путях достижения возможных целей
- В) этап цикла процесса управления операциями, направленный на обеспечение необходимой организованности процесса управления для достижения поставленной цели (целей)

- Г) этап цикла процесса управления операциями, связанный с формированием планов достижения поставленных целей
- Д) этап цикла процесса управления операциями, направленный на воздействие на персонал в форме побудительных мотивов
- Е) этап цикла процесса управления операциями, связанный с учетом хода работ
- Ж) этап цикла процесса управления операциями, связанный с анализом хода работ

Ответ: Б

6. Проектирование продукции (услуги) включает стадии:

- А) разработка проектной документации; разработка рабочей документации; передача в производство
- Б) изучение потребностей рынка, разработка рабочей документации; передача в производство
- В) изучение потребностей рынка, разработка технического задания (спецификации); разработка проектной документации
- Г) изучение потребностей рынка, разработка технического задания (спецификации); разработка рабочей документации; передача в производство
- Д) нет правильного ответа

Ответ: Г

7. Анализ производственных операций является основой для:

- А) нормирования труда и изучения структуры рабочего времени
- Б) фиксации простоя оборудования
- В) определения коэффициентов полезного действия оборудования
- Г) определения проектной мощности участка и прогнозирования возможных аварийных ситуаций

Ответ: А

8. Функционально-стоимостной анализ (инжиниринг) проектирования продукции и услуги:

- А) применяется для поиска возможностей сокращения затрат на изготовление уже производимого товара или услуги, при котором не снижается его ценность
- Б) применяется для автоматической разработки необходимых чертежей и спецификаций, исходя из эскизного проекта
- В) применяется для одновременного, совместного проектирования различных видов продукции (услуги), что сокращает сроки проектирования
- Г) применяется для опроса мнений покупателей и клиентов и на этой основе определения характеристик товара или услуги высшего качества, которые подразделяются на группы и категории с определенными оценочными данными
- Д) нет правильного ответа

Ответ: А

9. Технологии компьютерного проектирования:

- А) применяется для поиска возможностей сокращения затрат на изготовление уже производимого товара или услуги, при котором не снижается его ценность
- Б) применяется для автоматической разработки необходимых чертежей и спецификаций, исходя из эскизного проекта
- В) применяется для одновременного, совместного проектирования различных видов продукции (услуги), что сокращает сроки проектирования
- Г) применяется для опроса мнений покупателей и клиентов и на этой основе определения характеристик товара или услуги высшего качества, которые подразделяются на группы и категории с определенными оценочными данными

Д) нет правильного ответа

Ответ: Б

10. На первом уровне сервисного плана показаны операции:

А) выполняемые клиентом

Б) выполняемые менеджером, но контролируемые клиентом

В) выполняемые без участия клиента

Г) внутрифирменные учетно-бухгалтерские операции

Д) нет правильного ответа

Ответ: А

11. На втором уровне сервисного плана показаны операции:

А) выполняемые клиентом

Б) выполняемые менеджером, но контролируемые клиентом

В) внутрифирменные учетно-бухгалтерские операции

Г) нет правильного ответа

Ответ: Б

12. При использовании подхода офис-мастерская основное внимание направлено на:

А) максимальное отдаление покупателя от процесса оказания услуг

Б) максимальное приближение покупателя к процессу оказания услуг

В) максимальное отдаление менеджера от процесса оказания услуг

Г) максимальное приближение менеджера к процессу оказания услуг

Д) нет правильного ответа

Ответ: А

13. Концепция самообслуживания базируется на:

А) использовании менеджера в качестве рабочей силы

Б) использовании клиента в качестве рабочей силы

В) использовании менеджера и клиента в качестве рабочей силы

Г) нет правильного ответа

Ответ: Б

14. Эффективная мощность — это:

А) максимум производственной мощности, который может быть достигнут в идеальных условиях функционирования организации

Б) нет правильного ответа

Ответ: А

15. Стратегическое (долгосрочное) планирование производственных мощностей — это:

А) планирование на период свыше одного года, в этом случае речь идет об использовании таких ресурсов, как здания, помещения, оборудование и т.д.

Б) месячные и квартальные планы на период до одного года, при этом для изменения производственной мощности используются такие ресурсы, как рабочая сила, оборудование в незначительных объемах, субконтракты, новые инструменты и оснастка и т.д.

В) планы на день, неделю на период до одного месяца, при этом для изменения производственной мощности используются такие ресурсы, как изменение технологических маршрутов, перераспределение персонала, сверхурочные работы и т.д.

Г) нет правильного ответа

Ответ: А

16. Тактическое (среднесрочное) планирование производственных мощностей — это:

А) планирование на период свыше одного года, в этом случае речь идет об использовании

таких ресурсах, как здания, помещения, оборудование и т.д.

Б) месячные и квартальные планы на период до одного года, при этом для изменения производственной мощности используются такие ресурсы, как рабочая сила, оборудование в незначительных объемах, субконтракты, новые инструменты и оснастка и т.д.

В) планы на день, неделю на период до одного месяца, при этом для изменения производственной мощности используются такие ресурсы, как изменение технологических маршрутов, перераспределение персонала, сверхурочные работы и т.д.

Г) нет правильного ответа

Ответ: Б

17. Оперативное (краткосрочное) планирование производственных мощностей — это:

А) планирование на период свыше одного года, в этом случае речь идет об использовании таких ресурсах, как здания, помещения, оборудование и т.д.

Б) месячные и квартальные планы на период до одного года, при этом для изменения производственной мощности используются такие ресурсы, как рабочая сила, оборудование в незначительных объемах, субконтракты, новые инструменты и оснастка и т.д.

В) планы на день, неделю на период до одного месяца, при этом для изменения производственной мощности используются такие ресурсы, как изменение технологических маршрутов, перераспределение персонала, сверхурочные работы и т.д.

Г) нет правильного ответа

Ответ: В

18. В целом мощность сервисной организации должна:

А) равняться среднему спросу

Б) быть меньше среднего спроса

В) нет правильного ответа

Ответ: А

19. На этапе развития сервисной организации, характеризуемый быстрым ростом объемов продаж, задачи стратегического планирования мощности, в основном, сводятся к:

А) модернизации и замене существующих помещений и оборудования, а также возможность обновления общей концепции обслуживания

Б) модернизации существующего оборудования и его более эффективному использованию

В) решению вопроса ее наращивания за счет приобретения дополнительного оборудования и найма персонала на имеющиеся сервисные зоны обслуживания, для удовлетворения увеличенного спроса

Г) нет правильного ответа

Ответ: В

20. При функциональном (технологическом) размещении оборудования:

А) группируется оборудование, выполняющее схожие функции и оптимизируется их взаимное расположение

Б) оборудование и производственные процессы выстраиваются по ходу выполнения технологических операций, через которые продукция последовательно проходит

В) осуществляется группирование различного оборудования в рабочие центры (технологические ячейки)

Г) нет правильного ответа

Ответ: А

21. Установите соответствие между уровнем планирования производственных мощностей и его характеристикой:

	Вопрос		Ответ
1	Стратегическое (долгосрочное) планирование	А	Планы на день, неделю до одного месяца (изменение маршрутов, сверхурочные)
2	Тактическое (среднесрочное) планирование	Б	Планирование на период свыше одного года (здания, помещения, оборудование)
3	Оперативное (краткосрочное) планирование	В	Месячные и квартальные планы до одного года (рабочая сила, субконтракты)

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3

Ответ: 1Б, 2В, 3А