


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Евгеньевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 12:29:28  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Председатель КСН

 В.В. Пленкина  
«30» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины/модуля:  
**Операционный менеджмент в производственных и сервисных компаниях**

направление подготовки/специальность:  
38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО  
направленность/специализация  
**УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ В КОММЕРЧЕСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

форма обучения: **очная**

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021г. и требованиями ОПОП по направлению подготовки 38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО к результатам освоения дисциплины «Операционный менеджмент в производственных и сервисных компаниях».

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры МТЭК  
Протокол № 1 от 30 августа 2021 г.

Заведующий кафедрой  В. В. Пленкина

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель образовательной программы  А.А. Габудина

30.08.2021

Рабочую программу разработал:

Дебердиева Е.М., д-р эконом. наук, доцент, профессор кафедры МТЭК



### 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у обучающихся необходимых теоретических знаний и практических навыков в области операционного менеджмента на основе современных форм и методов управления производством и операциями.

Задачи дисциплины:

- изучение теоретических основ управления операционной деятельностью предприятий производственной сферы и сферы услуг;
- освоение методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в сфере управления операционной деятельностью предприятий;
- овладение методами и инструментами управления операционной деятельностью предприятий;
- получение навыков использования широкого спектра методов и средств принятия решений в области операционного менеджмента.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к элективным дисциплинам модуля «Lean Management («Фабрика процессов»)» части, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание производственных процессов отраслевых предприятий,

умения отбирать, систематизировать и анализировать информацию,

владение методами анализа и синтеза, принятия управленческих решений.

Содержание дисциплины и служит основой для освоения дисциплины «Инструменты системы «бережливого производства»».

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Знать: З1 основные инструменты и методы операционного менеджмента
		Уметь: У1 выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.
		Владеть: В1 навыками достижения результатов с использованием методов операционного менеджмента
	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: З2 основные операционные ресурсы
		Уметь: У2 Обосновывать необходимую величину операционных ресурсов и их размещение
		Владеть: В2 навыками расчета количества и структуры операционных ресурсов и управления ими
ПКС-7 Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия	ПКС-7.1 Управляет материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия	Знать: З3 методы управления операционными ресурсами
		Уметь: У3 управлять операционными ресурсами подразделений предприятий
		Владеть: В3 навыками управления операционными ресурсами отраслевых

		предприятий
	ПКС-7.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия	Знать: 34 показатели и методы оценки эффективности деятельности
		Уметь: У4 оценивать эффективность деятельности подразделений предприятий
		Владеть: В4 навыками контроля эффективности деятельности предприятий и их подразделений

#### 4. Объем дисциплин

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	3/5	18	34	-	56	зачет

#### 5. Структура и содержание дисциплины

##### 5.1. Структура дисциплины.

##### очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства <sup>1</sup>
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Введение в управление операциями	4	8	-	14	26	УК- 2.1, УК-2.2, ПКС-7.1, ПКС-7.3	Участие в дискуссии, Практическая ситуация
2	2	Управление операционной деятельностью	4	8	-	14	26	УК- 2.1, УК-2.2, ПКС-7.1, ПКС-7.3	Участие в дискуссии, Практическая ситуация
3	3	Управление операционными ресурсами	5	9	-	14	28	УК- 2.1, УК-2.2, ПКС-7.1, ПКС-7.3	Участие в дискуссии, Практическая ситуация
4	4	Управление длительностью операционного цикла.	5	9	-	14	28	УК- 2.1, УК-2.2, ПКС-7.1, ПКС-7.3	Участие в дискуссии, Расчетно-логическое задание
5	Зачет		-	-	-	-	-		тест
Итого:			18	34	-	56	108		

##### 5.2. Содержание дисциплины.

##### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

<sup>1</sup> Эссе, реферат, тест, типовой расчет, опрос (устный или письменный), собеседование, РГР, контрольная работа, творческое задание, кейс-задача, деловая игра, презентация доклада, отчет и т.д. Указываются ссылки на конкретные задания, представленные в ФОС, т.е. тест №1, контрольная работа № 1 и т.д.

Раздел 1. «Введение в управление операциями» Объекты операционного менеджмента: операция, бизнес-процесс, ресурсы и пр. Взаимосвязь операционного менеджмента с различными отраслями знания менеджмента. Производство и оказание услуг – как основные области операционного менеджмента. Операционная функция организации. Операционная система организации и ее подсистемы.

Раздел 2. «Управление операционной деятельностью». Факторы, влияющие на операционную стратегию предприятия. Содержание операционной стратегии. Сервисная стратегия организации. Особенности услуг как вида деятельности. Модели организации операционной деятельности в сфере услуг. Модели управления производством (с запасами, без запасов): условия применения, характеристика, особенности функционирования, организация взаимодействия с поставщиками и потребителями. Формы организации производственного процесса. Понятие и классификация производственных процессов.

Раздел 3. «Управление операционными ресурсами». 5P операционного менеджмента. Производственная мощность: принятие решений по объему и размещению производственных мощностей, стратегии использования производственной мощности. Традиционные и прогрессивные подходы к управлению запасами в производственном процессе.

Раздел 4. «Управление длительностью операционного цикла». Операционный (производственный) цикл и показатели его характеризующие. Оценка уровня организации производственных процессов. Организация процесса производства во времени и в пространстве. Производственный цикл и его составляющие. Длительность операционного (производственного) цикла. Определение «узких мест» и их «расшировка».

#### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

##### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	4	-	-	Введение в управление операциями
2	2	4	-	-	Управление операционной деятельностью
3	3	5	-	-	Управление операционными ресурсами
4	4	5	-	-	Управление длительностью операционного цикла.
Итого:		18			

##### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема практического занятия
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	8	-	-	Операционная функция организации. Операционная система организации и ее подсистемы.
2	2	8	-	-	Модели управления производством. Совершенствование операционной стратегии. Традиционные и современные системы управления производственными запасами.
3	3	9	-	-	Производственная мощность: принятие решений по объему и размещению производственных мощностей. Стратегии использования производственной мощности.
4	4	9	-	-	Организация процесса производства во времени и в пространстве. Расчет длительности производственного цикла. Определение «узких мест» и их «расшировка».
Итого:		34			

## Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

## Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОФО		
1	1	14	-	-	Введение в управление операциями	Подготовка к практическим занятиям, зачету
2	2	14	-	-	Управление операционной деятельностью	Подготовка к практическим занятиям, зачету
3	3	14	-	-	Управление операционными ресурсами	Подготовка к практическим занятиям, зачету
4	4	14	-	-	Управление длительностью операционного цикла.	Подготовка к практическим занятиям, зачету
Итого:		56				

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: мультимедийная лекция-визуализация в диалоговом режиме, разбор практических ситуаций, имитационные игры.

## 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1 текущая аттестация		
1	Участие в дискуссии	0-10
2	Решение практических ситуаций	0-20
	ИТОГО за первую текущую аттестацию	0-30
2 текущая аттестация		
3	Участие в дискуссии	0-10
4	Решение практических ситуаций	0-20
	ИТОГО за вторую текущую аттестацию	0-30
3 текущая аттестация		
5	Участие в дискуссии	0-10

6	Решение практических ситуаций	0-20
	ИТОГО за третью текущую аттестацию	0-30
	Итоговое тестирование	0-10
	<b>ВСЕГО</b>	<b>0-100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

- ТИУ «Полнотекстовая БД» на платформе ЭБС ООО «Издательство ЛАНЬ»
- Ресурсы научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО РГУ Нефти и газа (НИУ) им. И.М.

Губкина.

- Ресурсы научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО УГНТУ.
- Ресурсы научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО «Ухтинский государственный

технический университет».

- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ».
- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «ЭБС ЛАНЬ».
- Электронно-библиотечная система IPRbooks с ООО «Ай Пи Эр Медиа».
- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «Политехресурс».
- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «ПРОСПЕКТ».
- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «РУНЭБ».

- Портал «Управление производством»// <http://www.up-pro.ru/>

- Бережливое производство и бережное управление // <http://www.leanzone.ru/>

- Бережливое производство доступно всем <http://wkazarin.ru>

- Свободная энциклопедия // <https://ru.wikipedia.org>

- Harvard Business Review // <http://hbr-russia.ru/liderstvo/prinyatie-resheniy/>

- СПС «Гарант»// [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

- СПС «Консультант Плюс» // [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

- Российская государственная библиотека // <http://rsl.ru/>

• Национальная электронная библиотека. Аналитические материалы // <http://www.nel.ru/analytdoc/svodka.html>

- Федеральный образовательный портал по экономике, менеджменту// [ecsocman.edu.ru](http://ecsocman.edu.ru)

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства

Microsoft Windows

2. Microsoft Office Professional Plus

3. Zoom (свободно-распространяемое ПО)

4. Skype (свободно-распространяемое ПО)

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	Microsoft Windows, Microsoft Office Professional Plus, Zoom	Учебная мебель: столы, стулья. Компьютер в комплекте, проектор. Учебно-наглядные пособия: раздаточный материал

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим, лабораторным занятиям.

Практические занятия проводятся с целью углубленного освоения материала лекций, выработки навыков в решении практических задач и производстве необходимых расчетов. Главным содержанием практических занятий является активная работа каждого студента.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся должны не только посещать лекционные и практические аудиторные занятия, но и самостоятельно изучать специальную литературу.

В этой связи следует отметить, что не менее 50% времени от общего времени на изучение дисциплины потребуется на работу с различными источниками: периодической литературой, учебниками, Интернет ресурсами и т.д. Изучение научно-методической литературы необходимо для подготовки к практическим занятиям, а также аттестационных материалов (расчетов, моделей, презентаций и т.п.).

### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа (СР) обучающихся – это процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний и умений без непосредственного участия преподавателя.

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающихся к практическим занятиям и итоговой аттестации по курсу. Внеаудиторная СР - это вид учебных занятий, в процессе которых обучающиеся, руководствуясь непосредственной помощью преподавателя или соответствующей методической литературой, самостоятельно углубляют и совершенствуют приобретенные на аудиторных занятиях знания, умения и опыт учебно-познавательной деятельности, выполняя во внеаудиторное время контрольные задания, способствующие развитию их интеллектуальной активности и познавательной самостоятельности как черт личности.

Предметно и содержательно СР определяется государственным образовательным стандартом, действующим учебным планом и рабочей программой дисциплины.

К средствам обеспечения СР относятся учебники, учебные пособия и методические руководства, учебно-программные комплексы, система поддержки учебного процесса EDUCON и т.д.

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм: самоконтроль и самооценка обучающегося; контроль и оценка со стороны преподавателя.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы являются:

- уровень освоения обучающимися учебного материала;
- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении творческих заданий;
- сформированность соответствующих компетенций;
- обоснованность и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями



## Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ И СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЯХ

Направление/специальность: 38.03.06 ТОРГОВОЕ ДЕЛО

Направленность/специализация УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ В КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Знать: З1 основные инструменты и методы операционного менеджмента	Не знает основные инструменты и методы операционного менеджмента	Знает на низком уровне основные инструменты и методы операционного менеджмента	Знает на среднем уровне основные инструменты и методы операционного менеджмента	Знает на высоком уровне основные инструменты и методы операционного менеджмента
		Уметь: У1 выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.	Не умеет выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.	Умеет на низком уровне выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.	Умеет на среднем уровне выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.	Умеет на высоком уровне выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.
		Владеть: В1 навыками достижения результатов с использованием методов операционного менеджмента	Не владеет навыками достижения результатов с использованием методов операционного менеджмента	Владеет на низком уровне навыками достижения результатов с использованием методов операционного менеджмента	Владеет на среднем уровне навыками достижения результатов с использованием методов операционного менеджмента	Владеет на высоком уровне навыками достижения результатов с использованием методов операционного менеджмента
	УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из	Знать: З2 основные операционные ресурсы	Не знает основные операционные ресурсы	Знает на низком уровне основные операционные ресурсы	Знает на среднем уровне основные операционные ресурсы	Знает на высоком уровне основные операционные ресурсы

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Уметь: У2 Обосновывать необходимую величину операционных ресурсов и их размещение	Не умеет обосновывать необходимую величину операционных ресурсов и их размещение	Умеет на низком уровне обосновывать необходимую величину операционных ресурсов и их размещение	Умеет на среднем уровне обосновывать необходимую величину операционных ресурсов и их размещение	Умеет на высоком уровне обосновывать необходимую величину операционных ресурсов и их размещение
		Владеть: В2 навыками расчета количества и структуры операционных ресурсов и управления ими	Не владеет навыками расчета количества и структуры операционных ресурсов и управления ими	Владеет на низком уровне навыками расчета количества и структуры операционных ресурсов и управления ими	Владеет на среднем уровне навыками расчета количества и структуры операционных ресурсов и управления ими	Владеет на высоком уровне навыками расчета количества и структуры операционных ресурсов и управления ими
ПКС-7 Способен к управлению текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия	ПКС-7.1 Управляет материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия	Знать: З3 методы управления операционными ресурсами	Не знает методы управления операционными ресурсами	Знает на низком уровне методы управления операционными ресурсами	Знает на среднем уровне методы управления операционными ресурсами	Знает на высоком уровне методы управления операционными ресурсами
		Уметь: У3 управлять операционными ресурсами подразделений предприятий	Не умеет управлять операционными ресурсами подразделений предприятий	Умеет на низком уровне управлять операционными ресурсами подразделений предприятий	Умеет на среднем уровне управлять операционными ресурсами подразделений предприятий	Умеет на высоком уровне управлять операционными ресурсами подразделений предприятий
		Владеть: В3 навыками управления операционными ресурсами отраслевых предприятий	Не владеет навыками управления операционными ресурсами отраслевых предприятий	Владеет на низком уровне навыками управления операционными ресурсами отраслевых предприятий	Владеет на среднем уровне навыками управления операционными ресурсами отраслевых предприятий	Владеет на высоком уровне навыками управления операционными ресурсами отраслевых предприятий
	ПКС-7.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия	Знать: З4 показатели и методы оценки эффективности и деятельности	Не знает показатели и методы оценки эффективности и деятельности	Знает на низком уровне показатели и методы оценки эффективности и деятельности	Знает на среднем уровне показатели и методы оценки эффективности и деятельности	Знает на высоком уровне показатели и методы оценки эффективности и деятельности

Код компетенции	Код, наименование ИДК	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Уметь: У4 оценивать эффективность деятельности подразделений предприятий	Не умеет оценивать эффективность деятельности подразделений предприятий	Умеет на низком уровне оценивать эффективность деятельности подразделений предприятий	Умеет на среднем уровне оценивать эффективность деятельности подразделений предприятий	Умеет на высоком уровне оценивать эффективность деятельности подразделений предприятий
		Владеть: В4 навыками контроля эффективности деятельности предприятий и их подразделений	Не владеет навыками контроля эффективности деятельности предприятий и их подразделений	Владеет на низком уровне навыками контроля эффективности деятельности предприятий и их подразделений	Владеет на среднем уровне навыками контроля эффективности деятельности предприятий и их подразделений	Владеет на высоком уровне навыками контроля эффективности деятельности предприятий и их подразделений

**КАРТА**  
**обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

Дисциплина **Операционный менеджмент в производственных и сервисных компаниях**

Код, направление подготовки **38.03.06 Торговое дело**

Направленность **Управление процессами и проектирование в коммерческой деятельности**

№ п/п	Название учебного и учебно-методического издания, автор, издательство, вид, год издания	Кол-во экземпляров в БИК	Контингент обуч-ся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обуч-ся литер-ой, %	Наличие эл.варианта в ЭБС ТИУ
1	Чертыковцев, В. К. Производственный и операционный менеджмент: учебное пособие для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 75 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14319-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477317">https://urait.ru/bcode/477317</a>	ЭР*	30	100	+
2	Операционный менеджмент: учебник / Е. М. Дебердиева, И. В. Осинская, Т. В. Малютина, М. В. Пленкина ; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2019. - 292 с. : табл. - Электронная библиотека ТИУ. – Текст : непосредственный.	12+ЭР*	30	100	+
3	Бережливое производство как инструментарий совершенствования производственной стратегии на отраслевых предприятиях: монография / Е. М. Дебердиева, О. В. Ленкова, С. В. Фролова [и др.]. - Тюмень: ТИУ, 2020. - 169 с. - Электронная библиотека ТИУ. – Текст : непосредственный.	12+ЭР*	30	100	+

\*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru>.

Руководитель образовательной программы \_\_\_\_\_ А.А.Габудина

30.08. 2021 г.



Директор БИК \_\_\_\_\_ Д. Х. Каюкова

\_\_\_\_\_ 2021 г.

*Библиотека* *М.И. Яковлев*