

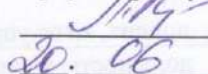
Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

  
Л. Н. Костина

20.06.2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Операционный менеджмент»**

Направление подготовки


38.03.02 «Менеджмент»

Профиль

«Менеджмент внешнеэкономической деятельности»,  
«Управление международным бизнесом»,  
«Менеджмент внешнеэкономической деятельности (с  
сокращенным сроком обучения)»

Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Операционный менеджмент» для студентов 1 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент внешнеэкономической деятельности (с сокращенным сроком обучения)») и студентов 3 курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент внешнеэкономической деятельности», «Управление международным бизнесом») очной/заочной форм обучения

Автор(ы),  
разработчик(и): доцент, к.гос.упр., доцент О.Н. Николаева   
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на  
заседании ПМК кафедры «Менеджмент внешнеэкономической деятельности»

Протокол заседания ПМК от 30.05.2017 г. № 11  
дата

Председатель ПМК  Е.И. Кулик  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на  
заседании кафедры «Менеджмент внешнеэкономической деятельности»

Протокол заседания кафедры от 09.06.2017 г. № 16  
дата

Заведующий кафедрой  И.Ю. Беганская  
(подпись) (инициалы, фамилия)

## 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

**Цель дисциплины** заключается в углубленном изучении теоретико-методологических основ анализа закономерностей управления операционной деятельностью организации, современных проблем управления и вопросов организации производственных и трудовых процессов в компании и приобретение знаний и навыков, позволяющих осуществлять научное обоснование управления операционной деятельностью организации.

### Задачи курса:

- изучение проблематики операционного менеджмента как инструмента стратегического развития организаций бизнеса;
- формирование знаний современных интегрированных концепций управления организациями,
- применение процедур разработки операционной стратегии предприятия,
- формирование умений повышения эффективности деятельности предприятия, а также применения принципов процессного подхода к управлению.

<i>Планируемые результаты освоения образовательной программы</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине</i>
Обладать способностью находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– этапы формирования и развития операционного менеджмента;</li> <li>– основы построения операционной системы предприятия производственной и непроизводственной сфер деятельности;</li> <li>– общие теоретические подходы к разработке операционной, маркетинговой и финансовой стратегии предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять точку безубыточности как базовую величину для планирования операционной (производственной) деятельности предприятия во взаимосвязи с маркетинговой и финансовой деятельностью предприятия.</li> </ul>
	<p><b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами анализа и синтеза по проблематике операционной (производственной) деятельности предприятий;</li> <li>– методами планирования операционной системы и производственных мощностей предприятия;</li> <li>– способами планирования и управления процессом производства товаров и предоставления услуг.</li> </ul>
Обладать осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные процессы управления проектами;</li> <li>– этапы и механизмы принятия управленческих решений на предприятии.</li> </ul>

мотивации к выполнению профессиональной деятельности.	<b>Уметь:</b> – применять разнообразные методы анализа и производить расчеты по проектным решениям; – строить «дерево решений».
	<b>Владеть (навыки и/или опыт деятельности)</b> – методологией управления проектами; – навыками разработки и реализации управленческих решений на уровне предприятия.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

«Операционный менеджмент» является обязательной дисциплиной профессионального цикла и предназначена для ознакомления будущих бакалавров с основными процессами функционирования операционной системы.

Овладение курсом создает основу для формирования представлений о месте операционного менеджмента в сфере общественного производства, принципах осуществления хозяйственной деятельности; связи операционной функции с другими функциями предприятий; взаимосвязи операционной стратегии с другими стратегиями предприятий.

По курсу «Операционный менеджмент» предусмотрены лекции (16 часов), семинарские занятия (32 часа). На самостоятельное изучение отводится 48 ч.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины требуются знания и умения, полученные при изучении дисциплин «Экономическая теория», «Система технологий производства», «Теория менеджмента: теория организации», «Учет и анализ: финансовый анализ».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Полученные знания и умения при освоении дисциплины «Операционный менеджмент» необходимы для изучения дисциплин: «Методы принятия управленческих решений», «Международные финансы»/«Управление международными финансовыми потоками», «Управление проектами», «Финансовый менеджмент», «Основы менеджмента ВЭД».

## 3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

	Зачетные единицы (кредиты ECTS)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		0	3	Очная	Заочная
				Семестр № 3	Семестр № 3
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>48</b>	<b>8</b>
<b>В том числе:</b>					
Лекции				<b>16</b>	<b>4</b>
Семинарские занятия				<b>32</b>	<b>4</b>

Самостоятельная работа (всего)	60	100
<b>Промежуточная аттестация</b>		
В том числе:		
экзамен	экзамен	экзамен

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

##### 4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Общие основы операционного менеджмента</b>										
Тема 1.1. Теоретические основы операционного менеджмента	2		4	8	14	0,5		0,5	13	14
Тема 1.2. Стратегии управления операциями	2		4	9	15	1		1	13	15
Тема 1.3. Финансовое обеспечение операционной деятельности	2		4	9	15	0,5		0,5	14	15
<b>Итого по 1 разделу:</b>	<b>6</b>		<b>12</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>40</b>	<b>44</b>
<b>Раздел 2. Функциональные области операционного менеджмента</b>										
Тема 2.1. Операционный менеджмент в управлении проектами	4		8	9	21	1		1	19	21
Тема 2.2. Проектирование, организация планирования и управление производственными процессами	4		8	9	21	1		1	19	21

Тема 2.3. Операционный менеджмент в сфере услуг	1	2	8	11				11	11
Тема 2.4. Операционное управление качеством	1	2	8	11				11	11
<b>Итого по 2 разделу:</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>64</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>60</b>	<b>64</b>
<b>Всего за семестр:</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>60</b>	<b>108</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>100</b>	<b>108</b>

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			д	з
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Общие основы операционного менеджмента</b>				
Тема 1.1. Теоретические основы операционного менеджмента	Операционный менеджмент и история его возникновения. Операции и их эффективность. Понятие операционной функции. Суть системного подхода к управлению производством в современных условиях хозяйствования. Производственная система: элементы, цели и сущность функционирования. Операционная система организации: структурная схема, продолжительность жизненного цикла. Разногласия между процессами производства продукции и услуг. Основные методы и модели операционного менеджмента.	<b>Семинарские занятия:</b>	<b>4</b>	<b>0,5</b>
		1. Предмет изучения дисциплины «Операционный менеджмент».		
		2. История развития операционного менеджмента		
		3. Операционная система организации: структурная схема, продолжительность жизненного цикла		
		4 Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятий		
	5 Управленческая информация в управлении производством			
Тема 1.2. Стратегия управления операциями	Операционная стратегия: сущность и основные элементы. Корпоративная стратегия и ее основные характеристики. Согласование операционной и корпоративной стратегии. Приоритеты операционной стратегии. Структурная схема	<b>Семинарские занятия:</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
		1. Приоритеты операционной стратегии		
		2. Взаимосвязь операционной стратегии и производительности		
		3. Производственные функции Кобба-Дугласа		



Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			д	з
1	2	3	4	5
	операционной стратегии в сфере производства. Понятие производственной функции. Примеры процедуры развития производственной стратегии. Операционная стратегия в сфере услуг. Маркетинг: сущность и основные цели. Взаимосвязь маркетинговой и операционной стратегии. Понятие стратегического маркетинга. Маркетинговая стратегия и ее составляющие. Факторы, влияющие на формирование маркетинговой стратегии. Модели выбора маркетинговой стратегии предприятия. Концептуальный подход к маркетинговой стратегии.	4. Производственная функция Леонтьева. 5. Концепции маркетинговых стратегий 6. Маркетинговое исследование и этапы его проведения 7. Стратегии международного маркетинга.		
Тема 1.3. Финансовое обеспечение операционной деятельности	Формы финансового обеспечения деятельности предприятия. Формирование денежных потоков и финансовых результатов субъектов предпринимательства. Операционный и финансовый риск предприятия. Операционный рычаг.	<b>Семинарские занятия:</b>	2	0,5
		1. Формы финансового обеспечения операционной деятельности предприятия.		
		2. Условия кредитования банками деятельности предприятий		
		3. Операционная среда предприятия (банка) и факторы на нее влияющие		
		4. Операционный риск и управление им		
<b>Раздел 2. Функциональные области операционного менеджмента</b>				
Тема 2.1. Операционный менеджмент в управлении проектами	Понятие проекта. Методы управления проектами. Формы контроля за ходом выполнения проекта. Формы организационных структур проекта: обособленный, функциональный, матричный. Методы планирования операций по проекту. Временные модели. Методы PERT и CPM, различия между ними. Модели типа	<b>Семинарские занятия:</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
		1. Автоматизированные информационные системы, которые используются в практике управления проектами		
		2. График Ганта.		
		3. Методы управления проектами и их влияние на эффективность		

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			д	з
1	2	3	4	5
	«время-затраты». Управление ресурсами. Методы управления проектами и их влияние на эффективность управления операциями.	управления операциями		
Тема 2.2. Проектирование, организация планирования и управление производственными процессами	Понятие производственной мощности. Виды производственных мощностей: проектная, пусковая, освоена, фактическая, плановая, входное и выходное за периодом, балансовая. Единицы измерения производственной мощности предприятий различных типов хозяйствования. Концепции планирования производственных мощностей. Планирование загрузки производственного оборудования: определение потребностей в производственных мощностях и частота их восстановления. Основные способы размещения производственного оборудования. Управление производственными мощностями на предприятии. Планирование трудового процесса на предприятии. Методы нормирования труда. Формы оплаты труда. Системы финансового стимулирования труда.	<b>Семинарские занятия:</b> 1. Резервы и пути использования производственных мощностей предприятия 2. Производственный цикл, производственная мощность и производственная программа предприятия. Расчет производственной мощности. 3. Резервы повышения эффективности использования производственных мощностей. 4. ИТ-система в производительности: японский и американский подходы. Система «Канбан».	<b>4</b>	<b>1</b>
Тема 2.3. Операционный менеджмент в сфере услуг	Сущность услуг. Операционная классификация услуг. Сервисный план. Понятие сервисной системы и ее типы. Структуризация сервисных систем. Разработка сервисной стратегии. Сервисные гарантии как основа для проектирования. Проектирование сервисных предприятий. Планирование пропускной способности сервисного предприятия. Расположение сервисных предприятий. ИТ в сфере	<b>Семинарские занятия:</b> 1. Технологии в сфере услуг 2. Типы сервисных систем	<b>2</b>	



Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			д	з
1	2	3	4	5
	обслуживания.			
Тема 2.4. Операционное управление качеством	Операционное управление качеством. Качество как операционная эффективность. Функциональное назначение методов непрерывного улучшения качества. Процедуры контроля производственного процесса. «Петля качества» ISO 9000. Отличие ISO 9000 от премий за качество. Современные концепции качества. Субъективное восприятие качества и проблема относительности.	<b>Семинарские занятия:</b>	<b>2</b>	
		1. Философия TQM. 2. Системы управления качеством		

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Конспект лекцій з дисципліни «Операційний менеджмент» / Уклад.: к.е.н., доцент Коняхіна Т.В., викладач Марина А.С. – Донецьк, ДонДУУ, 2010. – 83 с.

2. Стерлигова А.Н., Фель А.В. Операционный (производственный) менеджмент. М.: Инфра-М, 2009. – 187 с.

3. Чейз, Ричард, Б., Эквилайн, Николас, Дж., Якобс, Роберт, Ф. Производственный и операционный, 8-е издание.: Пер. с англ.: М.: Издательский дом «Вильямс», 2004. – 704с.

4. Пивоваров С. Э., Максимцев И. А., Рогова И. Н., Хутиева Е. С. Операционный менеджмент: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2011. — 544 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).

5. Операційний менеджмент [ текст ] : навч. посіб. для студ.вищ. навч. закл.: зат. М-вом освіти і науки України / В.Г.Воронкова, А.Г.Беліченко, В.О.Желябін, І.Г.Кириченко, М.А.Ажажа. – Львів : Магнолія-2006, 2010 . – 438 с.

6. Чуприна О.О. Операційний менеджмент [ текст ] : навчально-методичний посібник / О.О.Чуприна, Ю.М.Попова; ДонДУУ. Донецьк: Технопарк, 2011. — 154 с.

7. Курочкин А.С. Операционный менеджмент. К.: МАУП, 2000. – 144с.

8. Сухарев Н.О. Производственный и операционный менеджмент. Конспект лекций: Пенза, 2002. – 180 с.

9. Операционный менеджмент: Учеб. Пособие / В.В. Дорофиев, В.П. Колосюк. – Донецк: ВИК, 2003 – 177 с.

10. Иванов, М. М. Операційний менеджмент [текст] : навч. посіб. / М. М. Иванов, П. В. Комазов – К. : «Центр учбової літератури», 2012. – 368 с.

11. Производственный менеджмент: Учебник / Под ред. В. А. Козловского. - М.:ИНФРА-М,2003.-574с.- (Серия «Высшее образование»).

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

### Перечень вопросов для самоконтроля:

#### **Тема 1.1 Теоретические основы операционного менеджмента**

1. Охарактеризуйте историю возникновения операционного менеджмента.
2. Раскройте понятие операционной функции.
3. Суть системного подхода к управлению производством в современных условиях хозяйствования.
4. Назовите элементы, цели и сущность функционирования производственной системы предприятия.
5. Структурная схема и продолжительность жизненного цикла операционной системы организации.
6. Основные методы и модели операционного менеджмента.
7. Приведите примеры использования 5 Ps операционного менеджмента в практике производственной деятельности предприятий различных отраслей для удовлетворения потребностей потребителей.
8. Разграничьте по признакам дисциплины «Операционный менеджмент» и «Исследование операций».
9. Приведите определение понятия «жизненный цикл» и определите можно ли использовать понятие «жизненный цикл» к операционному менеджменту?
10. Определите место операционного менеджмента в организационной структуре предприятий (приведите структурную схему организационной структуры предприятий различного типа хозяйствования: сервисных и производственных предприятий).
11. Развитие теории и практики организации производства и управления предприятиями в странах Запада (Школа рационалистического менеджмента; Школа классического менеджмента; Школа человеческих отношений).
12. Тейлоризм - основа современной производственной стратегии в Японии.
13. Законы организации производственных систем (Законы статики организации производственных систем; Законы развития производственных систем).
14. Особенности и свойства производственных систем.

#### **Тема 1.2 Стратегия управления операциями**

1. Раскройте сущность и основные элементы операционной стратегии.
2. Охарактеризуйте корпоративную стратегию предприятия.
3. Как согласовываются операционная и корпоративная стратегии предприятия.
4. Понятие производственной функции. Производственные функции Кобба-Дугласа. Производственная функция Леонтьева.
5. Операционная стратегия в сфере услуг.
6. Назовите приоритеты операционной стратегии (Операционные приоритеты; Приоритеты, которые определяются местом предприятия на рынке; Приоритеты политики сбыта; Конкурентные приоритеты).
7. Взаимосвязь операционной стратегии и производительности.
8. Охарактеризуйте сущность и основные цели маркетинга.
9. Маркетинговая стратегия и ее составляющие. Взаимосвязь маркетинговой и операционной стратегии.
10. Назовите факторы, влияющие на формирование маркетинговой стратегии.
11. Раскройте понятие стратегического маркетинга.
12. Модели выбора маркетинговой стратегии предприятия.
13. Назовите и дайте характеристику маркетинговым стратегиям предприятия.
14. Маркетинговое исследование и этапы его проведения.
15. Определение стадии жизненного цикла товара.
16. Характеристика методов прогнозирования спроса:

### **Тема 1.3. Финансовое обеспечение операционной деятельности**

1. Раскройте формы финансового обеспечения деятельности предприятия.
2. Как осуществляется формирование денежных потоков и финансовых результатов субъектов предпринимательства.
3. Дайте характеристику операционной среде предприятия (банка) и назовите факторы на нее влияющие.
4. Операционный и финансовый риск предприятия. Операционный рычаг.

### **Тема 2.1. Операционный менеджмент в управлении проектами**

1. Дайте определение понятию «проект». Охарактеризуйте методы управления проектами.
2. Формы контроля за ходом выполнения проекта.
3. Охарактеризуйте формы организационных структур проекта: обособленный, функциональный, матричный.
4. Методы планирования операций по проекту.
5. Временные модели. График Ганта. Методы PERT и CPM, различия между ними.
6. Модели типа «время-затраты».
7. Методы управления проектами и их влияние на эффективность управления операциями.
8. Назовите и охарактеризуйте автоматизированные информационные системы, которые используются в практике управления проектами

### **Тема 2.2 Проектирование, организация планирования и управление производственными процессами**

1. Понятие производственной мощности.
2. Раскройте виды производственных мощностей: проектная, фактическая, плановая, входная и выходная за периодом, балансовая.
3. Единицы измерения производственной мощности предприятий различных типов хозяйствования.
4. Концепции планирования производственных мощностей.
5. Планирование загрузки производственного оборудования: определение потребностей в производственных мощностях и частота их восстановления.
6. Укажите основные способы размещения производственного оборудования.
7. Планирование трудового процесса на предприятии.
8. Методы нормирования труда.
9. Формы оплаты труда.
10. Системы финансового стимулирования труда.
11. Эффект масштаба производства.
12. Фокусировки производственных мощностей.
13. Гибкость производственных мощностей.
14. Внешние источники увеличения производственных мощностей.
15. Определение потребности в производственных мощностях.
16. Назовите причины, по которым предприятия создают резерв производственных мощностей. Что называют отрицательным резервом мощностей?
17. Охарактеризуйте основные методы и модели линейного программирования, которые используются для исследования операций, и допустимы при проектировании и анализе производственных мощностей.

### **Тема 2.3 Операционный менеджмент в сфере услуг**

1. Раскройте сущность услуг.
2. Операционная классификация услуг.
3. Понятие сервисной системы и ее типы.
4. Структуризация сервисных систем.
5. Раскройте механизм разработки сервисной стратегии.
6. Сервисные гарантии как основа для проектирования.
7. Планирование пропускной способности сервисного предприятия.
8. Охарактеризуйте особенности расположения сервисных предприятий.
9. Какую роль играет система ИТ в сфере обслуживания.
10. Технологии в сфере услуг (офисная автоматизация; системы распознавания образов; электронный обмен данными; системы принятия решений и экспертные системы; сеточные составляющие систем).

### **Тема 2.4 Операционное управление качеством**

1. Назовите методы и механизмы управление качеством.
2. Премия имени Болдриджа и критерии ее присуждения.
3. Раскройте требования к качеству и расходы на обеспечение качества.
4. Охарактеризуйте процесс непрерывного улучшения качества. Назовите инструменты и процедуры процесса непрерывного улучшения качества.
5. Дайте характеристику системам управления качеством (Система Шинго. Стандарты качества. Статистические методы управления качеством. Методы Тагуши).

## **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Конспект лекцій з дисципліни «Операційний менеджмент» / Уклад.: к.е.н., доцент Коняхіна Т.В., викладач Марина А.С. – Донецьк, ДонДУУ, 2010. – 83 с.
2. Стерлигова А.Н., Фель А.В. Операционный (производственный) менеджмент. М.: Инфра-М, 2009. – 187 с.
3. Чейз, Ричард, Б., Эквилайн, Николас, Дж., Якобс, Роберт, Ф. Производственный и операционный, 8-е издание.: Пер. с англ.: М.: Издательский дом «Вильямс», 2004. – 704с.
4. Пивоваров С. Э., Максимцев И. А., Рогова И. Н., Хутиева Е. С. Операционный менеджмент: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2011. — 544 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).

## **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Операційний менеджмент [ текст ] : навч. посіб. для студ.вищ. навч. закл.: зат. М-вом освіти і науки України / В.Г.Воронкова, А.Г.Беліченко, В.О.Желябін, І.Г.Кириченко, М.А.Ажажа. – Львів : Магнолія-2006, 2010 . – 438 с.
2. Чуприна О.О. Операційний менеджмент [ текст ] : навчально-методичний посібник / О.О.Чуприна, Ю.М.Попова; ДонДУУ. Донецьк: Технопарк, 2011. – 154 с.
3. Курочкин А.С. Операционный менеджмент. К.: МАУП, 2000. – 144с.
4. Сухарев Н.О. Производственный и операционный менеджмент. Конспект лекций: Пенза, 2002. – 180 с.
5. Операционный менеджмент: Учеб. Пособие / В.В. Дорофиенко, В.П. Колосюк. – Донецк: ВИК, 2003 – 177 с.
6. Иванов, М. М. Операційний менеджмент [текст] : навч. посіб. / М. М. Иванов, П. В. Комазов – К. : «Центр учбової літератури», 2012. – 368 с.

7. Производственный менеджмент: Учебник / Под ред. В. А. Козловского. - М.:ИНФРА-М,2003.-574с.-(Серия «Высшее образование»).

#### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. База данных библиотеки ДонГУУ
2. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
3. <http://www.bibliotekar.ru>
4. <http://institutiones.com>

#### **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

##### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

В данном разделе перечисляются информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

В том случае, когда информационные технологии не применяются при изучении дисциплины, следует указать *«Информационные технологии не применяются»*.

##### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

Перечень программного обеспечения включает в себя описание необходимого для изучения дисциплины *лицензированного* программного обеспечения, которое имеет подтверждение на право использования лицензионного программного обеспечения.

##### **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

В том случае, когда программное обеспечение или информационные справочные системы не применяются при изучении дисциплины, следует указать *«Программное обеспечение не применяется»* и *«Информационные справочные системы не используются»*

#### **8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций**

##### **8.1. Виды промежуточной аттестации - экзамен**

#### **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ**

1. Методологические и функциональные особенности развития операционного менеджмента как науки и практики. Эволюция операционных приоритетов.
2. Взаимосвязь операционной, маркетинговой и корпоративной стратегии. Место операционной функции и операционной системы в системе управления предприятия. Сущность операционного менеджмента.
3. Операционное управление конкурентоспособностью производственных и сервисных предприятий. Современные средства получения конкурентных преимуществ.
4. Понятие и измерение эффективности операций. Производственная функция и ее характеристики в измерении эффективности. Моделирование производственных систем. Операционные технологии и эффективность.

5. Операционное управление проектированием товара: сущность, подходы, этапы и методы. Содержание и методы прогнозирования спроса.
6. Отличие операционного управления в различных типах производственных систем.
7. Операционное управление проектами и его особенности. Критерии выбора организационной структуры проекта.
8. Взаимосвязь управления производственными мощностями и ориентированной на рынок операционной стратегии. Особенности управления пропускной способностью сервисных предприятий.
9. Особенности операционного управления персоналом, мотивация труда и ее операционная цель. Пути повышения операционной эффективности использования рабочей силы.
10. Нормирование труда и его методы. Методы организации трудового процесса. Производительность.
11. Сущность и классические принципы организации производства. Схема организации производства, построенного на принципе маркетинга.
12. Сущность, этапы и методы операционного управления подготовкой производства.
13. Зависимость между типами сервисных контактов и приоритетами и сервисной стратегией, этапами проектирования сервисных систем.
14. Содержание и современные особенности операционного управления производством. Применение ИТ-систем.
15. Управление производством на основе MRP-систем. Пригодность MRP в различных типах производственных систем. Операционные возможности MRP. Перспективы развития MRP.
16. Структура планирования производства. Функциональное назначение совокупного и календарного планирования.
17. Методы календарного планирования в соответствии с типов производственных процессов. Правила и методы формирования календарных приоритетов. Операционные возможности календарного планирования в современных условиях.
18. Операционное управление качеством. Качество как операционная эффективность. Функциональное назначение методов непрерывного улучшения качества. Процедуры контроля производственного процесса.
19. ISO 9000. Отличие ISO 9000 от премий за качество. Современные концепции качества. Субъективное восприятие качества и проблема относительности.
20. Факторы и особенности размещения производственных и сервисных предприятий. Методы размещения предприятий. Влияние размещения объектов производства и сервиса на операционную эффективность.
21. Факторы и особенности размещения производственных и сервисных помещений и оборудования. Влияние размещения помещений и оборудования на операционную эффективность.
22. Операционное управление закупками. Критерии и риски аутсорсинга. Методы управления закупками. Проблема построения системы ИТ-закупок.
23. Операционные особенности международной логистики. Типы каналов распределения и их операционные возможности. Пути повышения операционной логистической конкурентоспособности.
24. Операционное управление товарно-материальными запасами. Операционные возможности Q - и P-моделей управления запасами. ABC-анализ, проблема точности и циклического переучета запасов.
25. Риски в операционном управлении, методы их измерения и страхования. Разграничение операционных рисков от рисков общего управления фирмой.

26. Сущность, функциональное назначение и проблемы операционного консалтинга. Повышение операционной эффективности консалтинговой процедуры.

27. Современные методы обновления бизнес-процессов и его отличие от консалтинга. Интеграция реинжиниринга в системе управления предприятия.

28. Цель фирмы, ее финансовые и операционные критерии. Средства устранения феномена „операционной ключки” и правила производственного планирования Голдрата.

29. Проблема ограничений в производстве и настройке операционной системы. Интеграция синхронного производства, JIT и MRP.

30. Операционное управление VAT-предприятиями.

## 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по государственной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)



до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

#### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы) **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К РАССМОТРЕНИЮ НА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЯХ:**

##### **Тема 1.1 Теоретические основы операционного менеджмента**

1. Операционный менеджмент и история его возникновения.
2. Операции и их эффективность.
3. Понятие операционной функции.
4. Суть системного подхода к управлению производством в современных условиях хозяйствования.
5. Производственная система: элементы, цели и сущность функционирования.
6. Разногласия между процессами производства продукции и услуг.
7. Основные методы и модели операционного менеджмента.
8. Приведите примеры использования 5 Ps операционного менеджмента в практике производственной деятельности предприятий различных отраслей для удовлетворения потребностей потребителей.
9. Приведите определение понятия «жизненный цикл» и определите можно ли использовать понятие «жизненный цикл» к операционному менеджменту?
10. Определите место операционного менеджмента в организационной структуре предприятий (приведите структурную схему организационной структуры предприятий различного типа хозяйствования: сервисных и производственных предприятий).
11. Развитие теории и практики организации производства и управления предприятиями в странах Запада:
  - Школа рационалистического менеджмента;
  - Школа классического менеджмента;
  - Школа человеческих отношений.
12. Тейлоризм - основа современной производственной стратегии в Японии.
13. Законы организации производственных систем:
  - Законы статистики организации производственных систем;

- Законы развития производственных систем.
- 14. Особенности и свойства производственных систем.

### **Тема 1.2 Стратегии управления операциями**

- 1.Операционная стратегия: сущность и основные элементы.
- 2.Корпоративная стратегия и ее основные характеристики.
- 3.Согласование операционной и корпоративной стратегии.
- 4.Приоритеты операционной стратегии.
- 5.Структурная схема операционной стратегии в сфере производства.
- 6.Понятие производственной функции.
- 7.Примеры процедуры развития производственной стратегии.
- 8.Операционная стратегия в сфере услуг.
- 9.Приоритеты операционной стратегии:
  - a.- Операционные приоритеты;
  - b.- Приоритеты, которые определяются местом предприятия на рынке;
  - c.- Приоритеты политики сбыта;
  - d.- Конкурентные приоритеты.
10. Взаимосвязь операционной стратегии и производительности.
11. Производственные функции Кобба-Дугласа.
12. Производственная функция Леонтьева.
13. Маркетинг: сущность и основные цели.
14. Взаимосвязь маркетинговой и операционной стратегии.
15. Понятие стратегического маркетинга.
16. Маркетинговая стратегия и ее составляющие.
17. Факторы, влияющие на формирование маркетинговой стратегии.
18. Модели выбора маркетинговой стратегии предприятия.
19. Концептуальный подход к маркетинговой стратегии.
20. Генерация стратегий по матрице Ансоффа.
21. Генерация стратегий по матрице Портера.
22. Трехмерная матрица Бостонской консультационной группы.
23. Маркетинговое исследование и этапы его проведения.
24. Определение стадии жизненного цикла товара.
25. Характеристика методов прогнозирования спроса:
  - a.качественные методы;
  - b.количественные методы;
  - c.экономико-математические методы;
  - d.комплексные методы.
  - i. Оценка риска при принятии решения относительно внедрения на рынке новых товаров.

### **Тема 1.3. Финансовое обеспечение операционной деятельности**

1. Охарактеризуйте формы финансового обеспечения операционной деятельности предприятия.
2. Особенности формирования денежных потоков и финансовых результатов субъектов предпринимательства.
3. Рассмотрите условия кредитования банками деятельности предприятий (на примере банков Украины, Российской Федерации и т.д.)
4. Операционная среда предприятия (банка) и факторы на нее влияющие (на примере ...).
5. Операционный риск и управление им (на примере ...). Финансовый риск предприятия. Операционный рычаг.

### **Тема 2.1. Операционный менеджмент в управлении проектами**

1. Понятие проекта. Методы управления проектами.
2. Формы организационных структур проекта: обособленный, функциональный, матричный.
3. Методы планирования операций по проекту.
4. Методы управления проектами и их влияние на эффективность управления операциями.
5. График Ганта.
6. Временные модели. Методы PERT и CPM, различия между ними.
7. Модели типа «время-затраты».
8. Управление ресурсами.
9. Автоматизированные информационные системы, которые используются в практике управления проектами.

### **Тема 2.2 Проектирование, организация планирования и управление производственными процессами**

1. Понятие производственной мощности.
2. Виды производственных мощностей: проектная, пусковая, освоена, фактическая, плановая, входное и выходное за периодом, балансовая.
3. Единицы измерения производственной мощности предприятий различных типов хозяйствования.
4. Концепции планирования производственных мощностей.
5. Планирование загрузки производственного оборудования: определение потребностей в производственных мощностях и частота их восстановления.
6. Основные способы размещения производственного оборудования.
7. Управление производственными мощностями на предприятии.
8. Планирование трудового процесса на предприятии.
9. Методы нормирования труда.
10. Формы оплаты труда.
11. Системы финансового стимулирования труда.
12. Эффект масштаба производства.
13. Фокусировки производственных мощностей.
14. Гибкость производственных мощностей.
15. Внешние источники увеличения производственных мощностей.
16. Определение потребности в производственных мощностях.
17. Причины, по которым предприятия создают резерв производственных мощностей. Что называют отрицательным резервом мощностей?
18. Охарактеризуйте основные методы и модели линейного программирования, которые используются для исследования операций, и допустимы при проектировании и анализе производственных мощностей.
19. Производительность труда и основные методы ее измерения, нормирование труда.
20. Кривая роста производительности.

### **Тема 2.3 Операционный менеджмент в сфере услуг**

1. Сущность услуг.
2. Операционная классификация услуг.
3. Сервисный план.
4. Понятие сервисной системы и ее типы.
5. Структуризация сервисных систем.
6. Разработка сервисной стратегии.

7. Сервисные гарантии как основа для проектирования.
8. Проектирование сервисных предприятий.
9. Планирование пропускной способности сервисного предприятия.
10. Расположение сервисных предприятий.
11. ИТ в сфере обслуживания.
12. Технологии в сфере услуг:
  - офисная автоматизация;
  - системы распознавания образов;
  - электронный обмен данными;
  - системы принятия решений и экспертные системы;
  - сеточные составляющие систем.
13. Типы сервисных систем:
  - метод текущей линии;
  - метод самообслуживания;
  - индивидуальный подход.

#### **Тема 2.4 Операционное управление качеством**

1. Операционное управление качеством.
2. Качество как операционная эффективность.
3. Функциональное назначение методов непрерывного улучшения качества.
4. Процедуры контроля производственного процесса.
5. «Петля качества» ISO 9000.
6. Отличие ISO 9000 от премий за качество.
7. Современные концепции качества.
8. Субъективное восприятие качества и проблема относительности.
9. Философия TQM.
10. Системы управления качеством:
  - премия Болдриджа и критерии ее присуждения;
  - система Шинго;
  - методы Тагуши.

#### **Критерии оценки знаний на семинарских занятиях:**

"3" - усвоено более 60% материала; студент знаком с основными принципами темы, имеет навыки решения проблемных ситуаций, умеет самостоятельно работать над учебным материалом с использованием учебных литературных источников;

"4" - усвоено более 75% материала; студент хорошо осведомлен в теоретическом материале, хорошо владеет категориальным аппаратом, имеет навыки решения ситуационных упражнений, навыки проблемного анализа, умеет самостоятельно работать над учебным материалом с использованием учебных и научных литературных источников;

"5" - усвоено более 90% материала; студент знаком с теоретическим материалом, владеющий законами, категориями и пояснительной аппаратом конкретно-экономических наук, в состоянии решать все виды задач, способен к оригинальному творческому мышлению, способен критически оценить процессы управления операционной системой предприятия, умеет самостоятельно работать над учебным материалом с использованием учебных и научных литературных источников.

### **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ**

#### **Раздел 1. Общие основы операционного менеджмента**

**1. Операционный менеджмент – это:**

- 1) все виды деятельности, связанной с преднамеренным преобразованием (трансформацией) материалов, информации или покупателей.
- 2) экономическая категория, отражающая создание, распределение и использование фондов финансовых ресурсов для удовлетворения потребностей хозяйственной деятельности, предоставления разнообразных услуг населению со стороны государства, обеспечения выполнения государством его функций.
- 3) процесс планирования, организации, мотивации и контроля за деятельностью предприятия для достижения его целей, а также повышения эффективности принимаемых решений.

**2. Подберите, на Ваш взгляд, верное высказывание:**

- 1) Под «операциями» понимают переработку сырья.
- 2) Термины «производство» и «операции» - синонимы.
- 3) Термин «операции» шире понятия «производство». Операции включают в себя не только производство товаров, но и предоставление услуг.

**3. В круг вопросов, решаемых операционными менеджерами, входит:**

- 1) Сокращение времени запуска новой продукции в производство.
- 2) Создание гибких производственных систем, позволяющих, в массовом объеме производить продукцию и предлагать услуги по индивидуальным заказам потребителей.
- 3) Управление глобальными производственными сетями.
- 4) Все ответы верны.

**4. К концепциям исторического развития операционного менеджмента относят:**

- 1) Принципы научной организации управления.
- 2) Широкомасштабное использование в бизнесе компьютерной техники.
- 3) Управление цепью снабжения
- 4) Все ответы верны.

**5. Операция (с экономической точки зрения) — это:**

- 1) процесс сбора, хранения, анализа и использования информации для достижения целей фирмы.
- 2) относительно законченная подвижная форма предполагаемого результата (товара либо услуги), подчиняющаяся системе требований и ограничений, которая задается извне (хотя и не исключено формирование ограничений изнутри среды).
- 3) деятельность, связанная главным образом с переменной права собственности на физический товар.

**6. Выделяют четыре отдельных вида деятельности, которые описывают как операции:**

- 1) Производство. Поставки. Транспортировка. Сервис.
- 2) Планирование. Организация. Мотивация. Контроль.
- 3) Маркетинг. Производство/операции. Финансы/учет. Трудовые ресурсы.

**7. Функции, которые выполняют фирмы при производстве товаров и услуг:**

- 1) Производство. Продажи. Информация.
- 2) Вход. Выход. Преобразующая система. Обратная связь.
- 3) Маркетинг. Производство/операции. Финансы/учет.

**8. Укажите ложное определение:**

- 1) Управление операциями строится на методах рационального распределения ограниченных ресурсов точно так же, как и любая хозяйственная деятельность, но в то же время операционный менеджмент предполагает, что в качестве прямых ограничений рассматривается дефицит модели (систематизированных представлений об объекте) и дефицит времени.
- 2) Операционная функция – главная функция организации, не зависящая от функций маркетинга, финансов, управления человеческими ресурсами, технологической функции.
- 3) Операционная функция включает в себя те действия, в результате которых производятся товары и услуги, поставляемые организацией во внешнюю среду потребителям. Функцию операций имеют все организации, иначе они просто не могут существовать.

**9. Операционная функция ...:**

- 1) Обеспечивает проектирование новых видов продукции, производственных мощностей, процессов.
- 2) Обеспечивает надежный прогноз спроса и реальные заказы клиентов на выходы операционной системы.

3) Включает в себя те действия, в результате которых производятся товары и услуги, поставляемые организацией во внешнюю среду потребителям.

**10. Какие операции, по Вашему мнению, включает производственная (операционная) функция аптеки:**

- 1) Изготовление лекарств.
- 2) Поведение лабораторных и фасовочных работ.
- 3) Заготовка лекарственного растительного сырья.
- 4) Контроль качества изготовленных лекарств.
- 5) Все ответы верны.

**10. Критериями сформировавшейся операционной системы являются:**

- 1) Экономическая самостоятельность, организационная целостность, наличие специализированных информационных структур, возможность выделения общего результата работы (продукт, услуга).
- 2) Финансовое планирование, финансовое регулирование, стимулирование, финансовый учет, финансовый контроль.
- 3) Плановость, целевое использование средств, безвозвратность и безоплатность финансирования, эффективность, соединение бюджетных, кредитных, собственных бюджетных средств, контроль за использованием средств.

**11. Что, по Вашему мнению, составляет типичный ожидаемый выход для университета во взаимосвязи «вход-преобразование-выход» в типичных производственных системах:**

- 1) Выпускники средних школ.
- 2) Преподаватели, учебники, аудитории.
- 3) Информационное преобразование (передача знаний и навыков).
- 4) Образованные специалисты.

**12. Производительность подразумевает ...**

- 1) Усиление производственного процесса, связанное с нахождением наиболее результативного варианта сравнения количества ресурсов затраченных (входов) к количеству товаров и услуг полученных (выходов).
- 2) Деятельность в производстве, науке, образовании, медицине, экономике и т. д., связанную с созидательным процессом.
- 3) Создание гибких производственных систем, позволяющих, в массовом объеме производить продукцию и предлагать услуги по индивидуальным заказам потребителей.

**13. Операционная деятельность предприятия – это:**

- 1) Деятельность, которая приводит к изменениям размера и состава собственного и заемного капитала предприятия.
- 2) Деятельность, связанная с приобретением и реализацией тех необоротных активов и финансовых инвестиций, которые не являются составляющей эквивалентов денежных средств.
- 3) Основная деятельность предприятия, которая обеспечивает основную долю дохода и связана с производством, реализацией продукции и другими взаимоотношениями, возникающими в процессе ее осуществления.

**14. Операционная стратегия ...**

- 1) Заключается в разработке общей политики и планов использования ресурсов фирмы, нацеленных на максимально эффективную поддержку ее долговременной конкурентной стратегии.
- 2) Выражается в принятии решений, связанных с разработкой производственного процесса и инфраструктуры, необходимой для его поддержания.
- 3) Является частью корпоративной стратегии предприятия.
- 4) Все ответы верны.

**15. Миссия – это:**

- 1) Конкурентное преимущество организации.
- 2) Главная цель существования организации; концепция, вокруг которой организация может сплотиться; должна быть определена с учетом риска и возможностей окружающей среды и сильных сторон и слабостей организации.
- 3) Слабые стороны компании.

**16. К внутренним факторам, воздействующим на операционную стратегию предприятия, относят:**

- 1) Факторы, связанные с производственными мощностями организации.
- 2) Технологические факторы.

- 3) Финансовые факторы.
- 4) Факторы, связанные с человеческими ресурсами.
- 5) Все ответы верны.

**17. Среди наиболее важных для развития организации характеристик производственных мощностей выделяют:**

- 1) Тип и размещение производственной мощности.
- 2) Характеристики оборудования рабочих мест.
- 3) Возраст оборудования.
- 4) Стоимость обслуживания оборудования, стоимость замены оборудования.
- 5) Все ответы верны.

**18. Финансовое обеспечение развития операционной системы бизнеса учитывает следующие характеристики:**

- 1) Поток наличности.
- 2) Возможности доступа к альтернативным источникам финансирования.
- 3) Наличие долгов.
- 4) Стоимость капитала.
- 5) Все ответы верны.

**19. К внешним факторам, воздействующим на операционную стратегию, относят:**

- 1) Технологические; финансовые; маркетинговые; факторы управления человеческими ресурсами.
- 2) Экономические; политические; юридические; рыночные; конкурентные; технологические.
- 3) Квалификационные характеристики; способности; отношение к организации; отношение к работе; опыт.
- 4) Компьютерное числовое программное управление; гибкую производственную ячейку; гибкую транспортную линию; гибкую производственную систему; автоматизированную сборку; автоматический контроль качества; автоматические испытания.

**20. Укажите ложное определение.**

- 1) Особенностью операционной стратегии является то, что степень воздействия на нее внутренних факторов организации значительно выше, чем внешних.
- 2) В современном бизнесе все функциональные стратегии (финансовая, маркетинговая, операционная, логистическая, информационная, по управлению человеческими ресурсами) имеют одинаковый паритет и тесно взаимосвязаны друг с другом.
- 3) Операционная стратегия в сфере услуг кардинально отличается от операционной стратегии на производстве, особенно если компания предоставляет услуги, связанные с материальными поставками.

**21. Способность компании манипулировать соотношением ассортимента разнообразия и связанного с этим объема выпускаемой продукции или оказываемой услуги, так и способность предприятия реагировать на изменение спроса и на необходимость выведения на рынок новых видов товара, относят к стратегии:**

- 1) Минимизации затрат.
- 2) Развития гибкости.
- 3) Развития качества.
- 4) Минимизации времени.

**22. Комплексная система организации производства, сбыта продукции и оказания услуг, ориентированная на удовлетворение потребностей конкретных потребителей и получение прибыли на основе исследований и прогнозирования рынка, изучения внутренней и внешней среды предприятия, разработки стратегии и тактики поведения на рынке с помощью маркетинговых программ – это:**

- 1) Маркетинг.
- 2) Логистика.
- 3) Менеджмент.
- 4) Технология.

**23. Маркетинговая стратегия...**

- 1) Содержит информацию о предполагаемых доходах и расходах, которые позволяют дать предварительную финансовую оценку результатов выполнения данного плана.
- 2) Указывает, каким образом будет контролироваться выполнение плана.
- 3) Представляет комплекс действий и мероприятий по улучшению качества продукта, изучению потребителей, конкурентов, обеспечению ценовой политики, формированию спроса, стимулированию сбыта



и рекламе, организации технического сервиса и расширения ассортимента представляемых услуг, направленный на достижение запланированных целей.

**24. Составляющие элементы маркетингового комплекса:**

- 1) Товар.
- 2) Цена.
- 3) Методы распространения товара.
- 4) Методы продвижения товара.
- 5) Все ответы верны.

**25. Какому этапу жизненного цикла товара соответствует описание: «...отличается высокой степенью стандартизации технологии и продукта, что способствует снижению издержек, в том числе и за счет потребности в менее квалифицированной рабочей силе».**

- 1) Внедрение.
- 2) Рост.
- 3) Зрелость.
- 4) Насыщение.
- 5) Спад.

**26. В группу стратегии концентрированного роста входят:**

- 1) Стратегия усиления позиции на рынке, стратегия развития рынка, стратегия развития продукта.
- 2) Стратегия обратной вертикальной интеграции, стратегия вперед идущей вертикальной интеграции.
- 3) Стратегия центрируемой диверсификации, стратегия горизонтальной диверсификации, стратегия конгломеративной диверсификации.
- 4) Стратегия ликвидации, стратегия «сбора урожая», стратегия сокращения, стратегия сокращения расходов.

**27. Назовите характеристики, определяющие корпоративную стратегию:**

- 1) Масштаб деятельности корпорации, которая определяет, какими видами бизнеса корпорация должна заниматься.
- 2) Связанность составляющих, которая показывает, что лежит в основе согласования бизнесов-единиц корпорации между собой.
- 3) Метод управления масштабом и связанностью (метод внутреннего развития, стратегический или союз исключения капиталовложений), которая используется для изменения масштабов и обеспечение связанности организации.
- 4) Все ответы верны.

**28. Международный маркетинг представляет собой**

- 1) Специфическую функцию, набор инструментов управления внешнеэкономической деятельностью предприятия, его активностью на мировом рынке.
- 2) Автоматизированное производство, не требующее высокой квалификации рабочей силы.
- 3) Исходит из того, что каждый товар «живет» (пребывает) на рынке ограниченное время.

**29. Специфика международной маркетинговой деятельности проявляется в:**

- 1) Большей по сравнению с внутренним маркетингом потребности в информации и сложности ее получения.
- 2) Значительных усилиях, более тщательном соблюдении принципов и методов маркетинга, чем на внутреннем рынке, а также более творческом и гибком их использовании.
- 3) Необходимости придерживаться принятых норм и условий сбыта товаров на зарубежном рынке.
- 4) Все ответы верны.

**30. Мотивы выхода предприятия на зарубежный рынок:**

- 1) Сокращение времени запуска новой продукции в производство. Создание гибких производственных систем. Управление глобальными производственными сетями.
- 2) Разработка новых технологических процессов и внедрение их в существующую производственную систему.
- 3) Расширение сбыта. Приобретение ресурсов. Диверсификация рисков.

**31. К стратегиям охвата зарубежного рынка относят:**

- 1) Стратегия усиления позиции на рынке, стратегия развития рынка, стратегия развития продукта.

- 2) Недифференцированный маркетинг; дифференцированный маркетинг; концентрированный маркетинг.
- 3) Стратегия центрируемой диверсификации, стратегия горизонтальной диверсификации, стратегия конгломеративной диверсификации.
- 4) Стратегия ликвидации, стратегия «сбора урожая», стратегия сокращения, стратегия сокращения расходов.

### **32. Определите ложное высказывание.**

- 1) Точка безубыточности определяет порог прибыльности от реализации товара и означает уровень цены, объема продаж и себестоимости продукта, при которых все издержки компании будут равны выручке от реализации (т.е. прибыль = 0).
- 2) При расчете точки безубыточности определяют ее значение в денежном выражении (объем продаж или выручка) и в натуральном выражении (в единицах продукции).
- 3) Точка безубыточности предприятия не является контрольной точкой для разработки стратегии ценообразования, установления цены на товар, значений максимальных скидок и проведения ценовой дискриминации.

### **33. Условно-постоянные затраты — это:**

- 1) Затраты, которые несет компания вне зависимости от того, какой объем товара она производит.
- 2) Затраты, которые необходимо понести компании для производства 1 единицы товара.
- 3) Фактическая цена продажи товара покупателю.

**34. Затраты на сырье и упаковку продукта, затраты на обслуживание производственных мощностей при их работе (электроэнергия), затраты на приобретение товара (для магазинов), транспортные расходы, сделанная заработная плата и % от продаж, премии сотрудникам, акции по стимулированию продаж, и т.п. — это:**

- 1) Условно-постоянные затраты.
- 2) Условно-переменные затраты.
- 3) Рентабельность производства и реализации.

### **35. Производственный (операционный) рычаг (леверидж) показывает:**

- 1) Процентное изменение прибыли на акцию, связанное с процентным изменением прибыли до вычисления процентов и налога на прибыль.
- 2) На сколько процентов увеличится прибыль предприятия при росте производства и реализации на 1%.
- 3) Соотношение собственного и заемного капитала.

## **Раздел 2. Функциональные области операционного менеджмента**

### **1. Проект — это:**

- 1) Последовательность взаимосвязанных работ, направленных на достижение конкретного значительного результата, и на выполнение которых требуется продолжительное время. Могут носить единоразовый характер, или применяться повторно.
- 2) Планирование, распределение и регулирование ресурсов (трудовых, финансовых, материальных, информационных) с учетом всех ограничений данного проекта (технических, временных, бюджетных и т.д.).
- 3) Процесс планирования, организации, мотивации и контроля за деятельностью предприятия для достижения его целей, а также повышения эффективности принимаемых решений.

### **2. Управление проектом — предполагает:**

- 1) Процесс планирования, организации, мотивации и контроля за деятельностью предприятия для достижения его целей, а также повышения эффективности принимаемых решений.
- 2) Планирование, распределение и регулирование ресурсов (трудовых, финансовых, материальных, информационных) с учетом всех ограничений данного проекта (технических, временных, бюджетных и т.д.).
- 3) Маркетинг. Производство/операции. Финансы/учет. Трудовые ресурсы.

**3. Структура работ проекта:**

- 1) Перечень работ.
- 2) Рабочее задание / подзадание.
- 3) Пакет работ.
- 4) Все ответы верны.

**4. Под работой проекта понимают:**

- 1) Структуризацию операций на подразделения.
- 2) Первичный элемент структуры работ проекта, на выполнение которого затрачивается определенное время.
- 3) Организационную структуру, предназначенную для реализации проекта, основу которой составляет специально сформированная постоянная группа людей, не привлекающаяся ни к каким иным работам.

**5. Пакет работ – это ...**

- 1) Начало любого проекта, которое состоит в описании основных задач проекта с перечислением всех работ, их дат начала и окончания
- 2) Структуризация операций на подразделения.
- 3) Набор работ, объединенный в единую группу, подлежащий выполнению одним организационным подразделением

**6. Особенностью организационной структуры, предназначенной для реализации обособленного проекта, является ...**

- 1) специально сформированная постоянная группа людей, не привлекающаяся ни к каким иным работам.
- 2) команда сотрудников различных функциональных подразделений.
- 3) сочетание качеств функционального и обособленного проектов. В каждом проекте принимают участие специалисты из различных функциональных подразделений. Менеджер проекта решает, какие задачи и когда должны выполняться, а функциональные менеджеры – кого именно из сотрудников следует привлечь к выполнению проекта и какие технологические приемы следует применять.

**7. Особенностью организационной структуры, предназначенной для реализации функционального проекта, является ...**

- 1) специально сформированная постоянная группа людей, не привлекающаяся ни к каким иным работам.
- 2) команда сотрудников различных функциональных подразделений.
- 3) сочетание качеств функционального и обособленного проектов. В каждом проекте принимают участие специалисты из различных функциональных подразделений. Менеджер проекта решает, какие задачи и когда должны выполняться, а функциональные менеджеры – кого именно из сотрудников следует привлечь к выполнению проекта и какие технологические приемы следует применять.

**8. Особенностью организационной структуры, предназначенной для реализации функционального проекта, является ...**

- 1) специально сформированная постоянная группа людей, не привлекающаяся ни к каким иным работам.
- 2) команда сотрудников различных функциональных подразделений.
- 3) сочетание качеств функционального и обособленного проектов. В каждом проекте принимают участие специалисты из различных функциональных подразделений. Менеджер проекта решает, какие задачи и когда должны выполняться, а функциональные менеджеры – кого именно из сотрудников следует привлечь к выполнению проекта и какие технологические приемы следует применять.

**9. График Гантта представляет собой ...**

- 1) Статистический метод, предназначенный для поиска наилучшего сочетания количественных признаков продукции и производственного процесса.
- 2) Графическое отображение время начала и окончания каждой работы проекта и последовательность выполнения всех работ проекта.
- 3) Метод, используемый компанией, для непрерывного повышения качества.

**10. Метод PERT (Program Evaluation And Review Techique) - ...**

- 1) Метод оценки и пересмотра программ.
- 2) Метод критического пути.
- 3) Метод, используемый компанией, для непрерывного повышения качества.

**11. Метод CPM (Critical Path Method) - ...**

- 1) Метод оценки и пересмотра программ.
- 2) Метод критического пути.
- 3) Статистический метод, предназначенный для поиска наилучшего сочетания количественных признаков продукции и производственного процесса.

**12. Для любого типа проекта основными факторами являются:**

- 1) Маркетинг. Производство/операции. Финансы/учет.
- 2) Производство. Поставки. Транспортировка. Сервис.
- 3) Время, затраты (издержки), наличие ресурсов.

**13. Этапами составления сетевого графика являются:**

- 1) Идентификация операций.
- 2) Определение последовательности операций и построение сетевого графика.
- 3) Определение критического пути.
- 4) Все ответы верны.

**14. Если однозначная оценка времени, необходимого для выполнения операции, является ненадежным показателем, то используется ...**

- 1) Две оценки.
- 2) Три оценки.
- 3) Четыре оценки.

**15. Ожидаемое время операции рассчитывается по формуле:**

- 1)  $ET = \frac{a + 4m + b}{6}$ .
- 2)  $\sigma^2 = \left(\frac{b-a}{6}\right)^2$ .
- 3)  $Z = \frac{D - T_E}{\sqrt{\sum \sigma^2}}$

**16. Модель «время-затраты» ...**

- 1) Определяет порог прибыльности от реализации товара и означает уровень цены, объема продаж и себестоимости продукта, при которых все издержки компании будут равны выручке от реализации.
- 2) Указывает затраты, которые несет компания вне зависимости от того, какой объем товара она производит.
- 3) Представляет собой расширенный вариант методов PERT и CPM и используется для создания графиков минимальных затрат для всего проекта в целом и контроля над расходами в ходе реализации проекта.

**17. Производственные мощности — это ...**

- 1) Затраты, которые несет компания вне зависимости от того, какой объем товара она производит.

- 2) Затраты, которые необходимо понести компании для производства 1 единицы товара.
- 3) Максимально возможный годовой объем выпуска готовой к реализации продукции соответствующей номенклатуры в установленные сроки при эффективном использовании производственного потенциала предприятия.
- 4) Процентное изменение прибыли на акцию, связанное с процентным изменением прибыли до вычисления процентов и налога на прибыль.

**18. Производственная мощность организации может быть определена:**

- 1) по максимально возможному объему результата деятельности.
- 2) максимально возможному объему перерабатываемого входного ресурса.
- 3) максимальному объему потребности основного перерабатывающего ресурса.
- 4) Все ответы верны.

**19. Проектная мощность — ...**

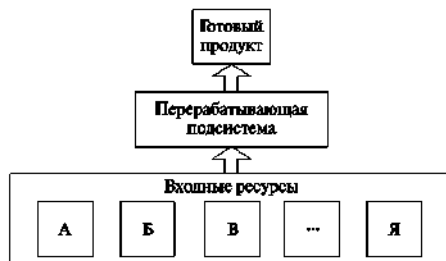
- 1) максимальный объем выпуска продукции, оказания услуг, переработки ресурса на входе, которого в принципе можно добиться.
- 2) максимально возможный объем выпуска с учетом видов продукции, рабочих графиков, эксплуатации оборудования, факторов качества и т.д.
- 3) определяется с учетом сроков ввода и выбытия мощностей в течение года и является основой для формирования производственной программы предприятия.

**20. Мощность, которая определяется с учетом сроков ввода и выбытия мощностей в течение года и является основой для формирования производственной программы предприятия ...**

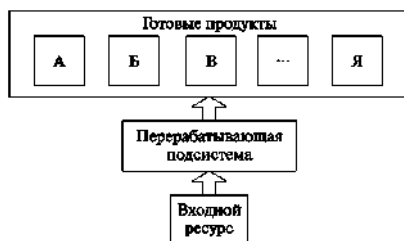
- 1) Нормативная производственная мощность.
- 2) Эффективная производственная мощность.
- 3) Среднегодовая производственная мощность.

**21. Какая схема соответствует случаю, когда организация из относительно широкого спектра ресурсов производит продукцию или услуги достаточно большого разнообразия ...**

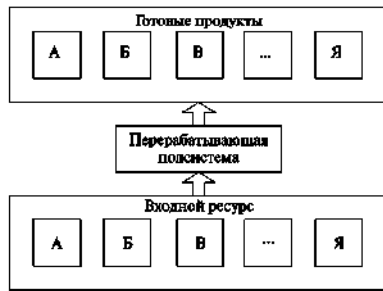
- 1) Организация А-типа



- 2) Организация V-типа



- 3) Организация T-типа



**22. К наиболее важным факторам развития производственных мощностей относят:**

- 1) Машины и оборудование; продукцию или услуги; процессы; человеческий фактор; внешние факторы.
- 2) Товар; цену; методы распространения товара; методы продвижения товара.
- 3) Минимизацию затрат; развитие гибкости; развитие качества; минимизацию времени.

**23. При долгосрочном планировании мощностей:**

- 1) Учитывают возможные изменения в требованиях по мощности, которые могут быть вызваны сезонными, случайными и нерегулярными колебаниями спроса.
- 2) Оценивают общий уровень производственных возможностей организации. Долгосрочные требования по мощности определяют с помощью прогнозирования спроса на определенный период времени.
- 3) Изучают основную деятельность предприятия, которая обеспечивает ведущую долю дохода и связана с производством, реализацией продукции и другими взаимоотношениями, возникающими в процессе ее осуществления.

**24. Назовите возможности воздействия на объем производственных мощностей:**

- 1) Через внешнюю среду бизнеса (воздействие на величину спроса на продукт или услугу). Через внутреннюю среду бизнеса (изменение внутрипроизводственных характеристик операционной системы). Комбинация указанных ранее двух возможностей.
- 2) Метод внутреннего развития, стратегический или союз исключения капиталовложений.
- 3) Расширение сбыта. Приобретение ресурсов. Диверсификация рисков.

**25. Стратегия следования производства за спросом ...**

- 1) Предполагает, что производственная мощность устанавливается на уровне ожидаемого среднего спроса.
- 2) Предполагает одновременное применение сверхурочной работы, создание запасов и управление спросом.
- 3) Требуется постоянное изменение объема производственных мощностей, с тем чтобы мощности не простаивали в периоды снижения спроса и не были перегружены при возрастании спроса.

**26. Выделяют следующие факторы выбора размещения производственных мощностей:**

- 1) Экономические; политические; юридические; рыночные; конкурентные; технологические.
- 2) Квалификационные характеристики; способности; отношение к организации; отношение к работе; опыт.
- 3) Компьютерное числовое программное управление; гибкую производственную ячейку; гибкую транспортную линию; гибкую производственную систему; автоматизированную сборку; автоматический контроль качества; автоматические испытания.
- 4) Близость к рынкам сбыта. Доступность сырья и материалов. Доступность рабочей силы. Доступность места расположения для транспортных систем. Наличие инфраструктуры. Возможность получения технической поддержки. Политика государственных и местных властей.

**27. Сервисный бизнес – это ...**

- 1) Деятельность, основная цель которой заключается в предоставлении клиентам какой-либо услуги или набора услуг при взаимодействии с ними или с их непосредственным участием.

2) Все виды деятельности, связанной с преднамеренным преобразованием (трансформацией) материалов, информации или покупателей.

3) Процесс планирования, организации, мотивации и контроля за деятельностью предприятия для достижения его целей, а также повышения эффективности принимаемых решений.

**28. Процесс предоставления всем подразделениям и службам компании услуг, необходимых для поддержания их жизнедеятельности – это ...**

- 1) Сервисный бизнес.
- 2) Внутреннее обслуживание.
- 3) Операционный менеджмент.

**29. Все сервисные контакты рекомендуется применять в разрезе трех аспектов:**

- 1) Потока сервисного опыта.
- 2) Потока времени (сколько времени занимает обслуживание).
- 3) Непредубежденной оценки контактов(что надолго запечатлевается после).
- 4) Все ответы верны.

**30. Процесс проектирования сервисной организации включает такие основные элемента:**

- 1) Определение целевого рынка (кто будет потребителем данной услуги).
- 2) Концепция сервиса (каким образом мы выделим наши услуги на рынке подобных услуг).
- 3) Сервисная стратегия (пакет услуг и на что будет сфокусировано обслуживание)
- 4) Система предоставления услуг (с использованием каких процессов, персонала и производственных мощностей будут создаваться услуги).
- 5) Все ответы верны.

**31. К конкурентным приоритетам в сфере обслуживания относят:**

- 1) Внимательное и вежливое обращение с клиентами.
- 2) Высокая скорость и удобство предоставления услуг.
- 3) Цена и разнообразие услуги.
- 4) Уникальный профессионализм персонала.
- 5) Все ответы верны.

**32. Схема процесса обслуживания с четким разграничением той части процесса, которая проходит на глазах у клиента, и теми операциями, за которыми клиент наблюдать не может.**

- 1) Сервисный бизнес.
- 2) Сервисный план.
- 3) Внутреннее обслуживание.

**33. Меры, с помощью которых блокируется переход неизбежных в процессе предоставления услуг ошибок в дефект обслуживания.**

- 1) Система рока–yoke.
- 2) Методы PERT и CPM.
- 3) Метод Тагуши.

**34. Различают следующие типы сервисных систем:**

- 1) Метод поточной линии.
- 2) Метод самообслуживания.
- 3) Метод индивидуального обслуживания.
- 4) Все ответы верны.

**35. Всеобщее управление качеством (TQM) – это ...**

1) Система управления организацией, которая обеспечивает превосходство ее продуктов и услуг над аналогичными продуктами и услугами конкурентов по всем показателям, представляющим интерес для клиентов.



2) Статистический метод, предназначенный для поиска наилучшего сочетания количественных признаков продукции и производственного процесса.

3) Графическое отображение время начала и окончания каждой работы проекта и последовательность выполнения всех работ проекта.

**36. К наиболее распространенным критериям качества относят:**

1) Технические параметры (скорость, точность, производительность, масса, прочность, несминаемость, запах, вкус, содержание витаминов и т.д.).

2) Эксплуатационные свойства (износоустойчивость, простота эксплуатации, безаварийность, простота обслуживания, расход энергии).

3) Долговечность (физический и моральный износ) и надежность (безаварийность работы).

4) Все ответы верны.

**37. Система качества, обеспечивающая политику предприятия и достижение цели в области качества, включает:**

1) Производство. Поставки. Транспортировка. Сервис.

2) Планирование. Организация. Мотивация. Контроль.

3) Поиск и изучение рынка; проектирование (разработка технических требований, разработка продуктов); материально-техническое снабжение; подготовка и разработка технических процессов; производство; проведение испытаний и обследований; упаковка и хранение; реализация (распределение продукта); монтаж и эксплуатация; техническая помощь в обслуживании; утилизация после обслуживания.

4) Маркетинг. Производство/операции. Финансы/учет. Трудовые ресурсы.

**38. Цена качества включает ...**

4) Условно-постоянные и условно-переменные затраты.

5) Расходы соответствия и расходы в случае неблагоприятного исхода.

6) Соотношение собственного и заемного капитала.

**39. Нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции, - это ...**

1) Стандартизация.

2) Технические условия.

3) Дефект.

**40. Статистические методы, предназначенные для поиска наилучшего сочетания количественных признаков продукции и производственного процесса – это ...**

1) Система рока–yoke.

2) Методы PERT и СРМ.

3) Методы Тагуши.

**Критерии оценивания тестовых заданий:**

с помощью коэффициента усвоения  $K = A:P$ , где  $A$  – число правильных ответов в тесте,  $P$  – общее число ответов

**Шкала оценивания:**

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

**ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Развитие теории и практики организации производства и управления предприятиями в странах Запада:

- Школа рационалистического менеджмента;
  - Школа классического менеджмента;
  - Школа человеческих отношений.
2. Тейлоризм - основа современной производственной стратегии в Японии.
  3. Законы организации производственных систем:
    - Законы статики организации производственных систем;
    - Законы развития производственных систем.
  4. Производственные функции Кобба-Дугласа.
  5. Производственная функция Леонтьева.
  6. Концепции маркетинговых стратегий:
    - матрица Ансоффа,
    - матрица Портера,
    - матрица Бостонской консультационной группы,
    - матрица ADL и др.
  7. Маркетинговое исследование и этапы его проведения.
  8. Стратегии международного маркетинга.
  9. Методологии управления проектами
  10. Управление рисками в проекте
  11. Резервы и пути использования производственных мощностей предприятия (промышленного, .../ разных отраслей хозяйствования).
  12. Производственный цикл, производственная мощность и производственная программа предприятия.
  13. Расчет производственной мощности.
  14. Резервы повышения эффективности использования производственных мощностей.
  15. ИТ-система в производительности: японский и американский подходы.
  16. Система «Канбан».
  17. Сущность и операционная классификация услуг.
  18. Сервисные контакты: проектирование и структуризация.
  19. Типы сервисных систем. Сервисные гарантии.
  20. Концепция всеобщего управления качеством.
  21. Требования к качеству и затраты на обеспечение качества.
  22. Концепция шести сигм и ее аналитические инструменты.
  23. Стандартизация и сертификация продукции в ОМ.
  24. Зарубежный опыт операционного консалтинга.

### Показатели и критерии оценки реферата:

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальность проблемы и темы;</li> <li>- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</li> <li>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие плана теме реферата;</li> <li>- соответствие содержания теме и плану реферата;</li> <li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>- обоснованность способов и методов работы с</li> </ul>	30

	материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	20
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.	20
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	10

#### **Шкалы оценок:**

80 – 100 баллов – оценка «отлично»;

60 – 79 баллов – оценка «хорошо»;

30 – 59 баллов – оценка «удовлетворительно»;

0 – 29 баллов – оценка «неудовлетворительно».

**Оценка на экзамене определяется: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».**

**Оценка «отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его

излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами,

вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при

видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы,

правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

**Оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос,

правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и

задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только

основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно

правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении

программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило,

оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Процедура оценивания знаний, умений, владений по дисциплине включает учет успешности по всем видам заявленных оценочных средств.

Тесты по разделам проводятся на практических занятиях и включают вопросы по предыдущему разделу. Проводится письменно. Преподаватель доследующего занятия проверяет ответы на тестовые задания и на ближайшем семинарском занятии объявляет результат.

Темы докладов-презентаций распределяются на первом занятии, готовые доклады сообщаются в соответствующие сроки, в соответствии с технологической картой БРС.

Устный опрос проводится на каждом семинарском занятии и затрагивает как тематику прошедшего занятия, так и лекционный материал. Применяется групповое оценивание ответа или оценивание преподавателем.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде экзамена, что позволяет оценить совокупность приобретенных в процессе обучения компетенций. При выставлении итоговой оценки применяется балльно-рейтинговая система оценки результатов обучения.

### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания, могут включать в себя следующие основные элементы:

- когда проводится оценивание;
- кто проводит оценивание;
- как предъявляются задания;
- кто собирает и обрабатывает материалы;
- кто и когда предъявляет результаты оценивания;
- и т.п.

## **9. Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским, практическим занятиям, в том числе проводимым с использованием **активных и интерактивных**

технологий обучения.

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

В разделе указываются используемые при изучении дисциплины специализированные лаборатории и кабинеты с оборудованием, компьютерные классы, лекционные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием и т.п., имеющиеся в ГОУ ВПО ДонГУУ.

**11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

### Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

### СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20\_\_\_/20\_\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД

«Название дисциплины»

Направление подготовки

(профиль/магистерская программа)

**ДОПОЛНЕНО** (с указанием раздела РПУД)

**ИЗМЕНЕНО** (с указанием раздела РПУД)

**УДАЛЕНО** (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

дата

**Общие рекомендации по оформлению рабочей программы учебной дисциплины**

РПУД оформляется с использованием средств, которые предоставляются текстовым процессором MS Word (различными версиями) и распечатывается на принтере с хорошим качеством печати.

Оформление текста РПУД: текст должен располагаться на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм), иметь книжную ориентацию для основного текста, и альбомную, если это необходимо для размещения схем, рисунков, таблиц, иллюстраций и др. Для страниц с книжной ориентацией рекомендуется устанавливать следующие размеры полей: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см.

Для ввода (и форматирования) текста используются: шрифт – Times New Roman, размер – 12 пт, межстрочный интервал – одинарный, способ выравнивания – по ширине для основного текста. Кавычки в тексте оформляются единообразно (либо « », либо “”).

Инициалы нельзя отрывать от фамилии и всегда следует размещать перед фамилией, а не наоборот (исключением являются библиографические списки, внутритекстовые и подстрочные примечания, в которых инициалы ставятся всегда после фамилии).

Нумерация страниц: все страницы РПУД нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков, повторений. Первой страницей является титульный лист, номер страницы на нем не ставится. Порядковый номер страницы следует проставлять арабскими цифрами в середине верхнего поля страницы.