

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 09:44:39  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.02.05 Операционный менеджмент**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**38.03.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Менеджмент в производственной сфере**

(наименование образовательной программы)

**очная форма обучения**

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель:**

*Петрова Инна Викторовна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры менеджмента в производственной сфере*

**Заведующий кафедрой:**

*Рытова Наталья Александровна., д-р. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента в производственной сфере*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.05 Операционный менеджмент одобрена на заседании кафедры менеджмента в производственной сфере Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 6 от «27» февраля 2026г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.05 Операционный менеджмент обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОГФ/ГФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970)	ОПК-1.	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ОПК-1.1.	Понимает термины, основные понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в контексте решения задач управленческой деятельности	<p>ОПК-1.2. 3-2. <b>Знает</b> основные положения операционного менеджмента; современные интегрированные концепции управления производством и операциями</p> <p>ОПК-1.2. У-2. <b>Умеет</b> применять на практике принципы, методы и модели операционного менеджмента; диагностировать и структурировать операционные проблемы организации; формировать варианты управленческих решений, оценивать их и выбирать лучшие</p>
	ОПК-2.	Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	ОПК-2.2.	Применяет современные цифровые технологии в процессе сбора, передачи, обработки и анализа данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач	<p>ОПК-2.2. 3-1. <b>Знает</b> методы проектирования и реструктуризации организации и основных бизнес-процессов; технологии проектирования новой продукции; способы разработки операционной стратегии предприятия и ее взаимодействия с рыночной стратегией</p> <p>ОПК-2.2. У-1. <b>Умеет</b> применить навыки постановки и решения проблем операционного менеджмента с позиций системного, процессного и проектного подходов; методы организации, координации и контроля бизнес-процессов; способы количественной оценки и прогнозирования последствий управленческих решений</p>

## **2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины:

4,00 з.е., 144 ак.час.

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 87 ак. час. на контактную работу с преподавателем, из них 36 ак.час. на лекции и 36 ак.час. на практические занятия. 30 ак. час. на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.О.02.05 Операционный менеджмент реализуется в 3-м семестре 2-го курса после изучения дисциплин:

- общий менеджмент;
- экономика предприятия.

### 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

#### 3.1. Структура дисциплины (модуля)

*Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)						
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Контроль	СР кр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Раздел 1. Операции как объект управления															
Тема 1.1	Сущность и основные понятия операционного менеджмента	10	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	2	Опрос, тестирование, доклад
Тема 1.2	Проектирование продукта	12	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, задание открытого типа, тестирование
Тема 1.3	Разработка услуги	12	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, контрольная точка
Раздел 2. Функции операционной деятельности															
Тема 2.1	Планирование операционной деятельности	20	8	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, задание открытого типа, тестирование
Тема 2.2	Организация операционной деятельности	12	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, доклад, тестирование

Тема 2.3	Контроль операционной деятельности	12	4			4							4	Опрос, задание открытого типа, контрольная точка
<b>Раздел 3. Результаты операционной деятельности</b>														
Тема 3.1	Разработка управленческих решений	12	4			4							4	Опрос, задание открытого типа
Тема 3.2	Обновление операционных систем	12	4			4							4	Опрос, задание открытого типа, контрольная точка
Промежуточная аттестация		38	0	0	0		0	0	2	9	9	18	0	Экзамен
Курсовая работа		4								4				
<b>Итого</b>		144	36	0	0	36	0	0	2	13	9	18	30	

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

## 3.2. Содержание дисциплины

### РАЗДЕЛ 1. ОПЕРАЦИИ КАК УПРАВЛЕНИЯ

#### **Тема 1.1. Сущность и основные понятия операционного менеджмента. ОПК-1.1.**

Введение в операционный менеджмент как ключевую функцию управления, определяющую создание продуктов и услуг. Операция/процесс: понятие, виды (производственные, сервисные, проектные). Система обслуживания: Модель создания услуг. Продуктивность (Productivity): Определение, измерение, факторы, влияющие на нее. Эффективность (Efficiency) и результативность (Effectiveness): Различия и взаимосвязь. Конкурентные приоритеты: Качество, скорость, надежность, гибкость, стоимость. Современные тенденции/концепции: Lean Manufacturing (Бережливое производство), Agile, Управление цепочками поставок (SCM), Управление качеством (TQM).

#### **Тема 1.2. Проектирование продукта. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Процесс создания и совершенствования продуктов и услуг, ориентированный на потребности клиента и рыночные возможности. Дизайн продукта/услуги: Процесс разработки функциональных, эстетических и эргономических характеристик. Клиентский опыт (Customer Experience - CX): Сущность, компоненты (восприятие взаимодействие, эмоции), отличие от удовлетворенности и лояльности. Ценность для клиента: Как продукт/услуга удовлетворяет потребности.

#### **Тема 1.3. Разработка услуги. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Специфика проектирования услуг, их неосвязаемость, неотделимость от поставщика, непостоянство качества и невозможность хранения. Процесс разработки целостного и ценного клиентского опыта, охватывающего все точки контакта. Парадокс услуги: Высокая степень участия клиента и поставщика в создании услуги. Управление качеством услуг. Современные тенденции/концепции: Эмоциональный дизайн услуги, гиперперсонализация, ИИ в обслуживании клиентов (чат-боты, голосовые помощники), платформализация услуг.

### РАЗДЕЛ 2. ФУНКЦИИ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### **Тема 2.1. Планирование операционной деятельности. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Операционное планирование: Долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное. Прогнозирование спроса: Методы (качественные, количественные), его важность. Планирование мощностей: Определение необходимого объема производственных ресурсов. Планирование запасов: Оптимальный уровень запасов (сырья, незавершенного производства, готовой продукции). Планирование потребности в материалах (MRP): Для производственных компаний. Планирование потребности в мощностях (CRP): Согласование спроса и производственных возможностей. Современные тенденции/концепции: Supply Chain Planning (SCP), Demand-Driven MRP (DDMRP), прогнозирование на основе искусственного интеллекта.

#### **Тема 2.2. Организация операционной деятельности. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Процессный подход: Описание и оптимизация бизнес-процессов. Управление качеством (TQM, Six Sigma, ISO 9000): Стандарты и методы обеспечения качества. Управление запасами: Методы (FIFO, LIFO, Just-in-Time). Управление персоналом в операционной деятельности: Мотивация, обучение, расстановка кадров. Планирование

производственных мощностей: Загрузка оборудования, оптимизация рабочего времени. Управление цепочками поставок (SCM): Интеграция всех участников от поставщиков до конечных потребителей.

### **Тема 2.3. Контроль операционной деятельности. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Операционный контроль: Цели, виды (входной, текущий, выходной). Производительность труда: Методы расчета и анализа. Качество продукции/услуг: Методы контроля (статистический контроль процессов - SPC). Управление эффективностью. Ключевые показатели эффективности (KPI) в операционном менеджменте. Аудит операционной деятельности: Оценка соответствия процессам и стандартам. Управление рисками в операционной деятельности: Идентификация, оценка и минимизация рисков.

## **РАЗДЕЛ 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Тема 3.1. Разработка управленческих решений. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Процесс принятия решений: Этапы (идентификация проблемы, генерация альтернатив, оценка, выбор, реализация, контроль). Информационная поддержка принятия решений: Роль данных и аналитики. Модели принятия решений: Математические, эвристические, экспертные. Критерии выбора: Оптимизационные, удовлетворительные. Стратегические, тактические и оперативные решения в операционном менеджменте.

### **Тема 3.2. Обновление бизнес – процессов. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Бизнес-процесс: Последовательность действий, направленная на создание ценности для клиента. Реинжиниринг бизнес-процессов (BPR): Кардинальное переосмысление и перепроектирование процессов. Оптимизация бизнес-процессов: Постепенное улучшение существующих процессов. Автоматизация бизнес-процессов (BPA/BPM): Использование технологий для выполнения рутинных операций. Ключевые показатели эффективности (KPI) для процессов: Время выполнения, стоимость, качество, уровень ошибок.

## **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.05 Операционный менеджмент входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		<p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</p> <p>2. Продумать логику и полноту ответа.</p> <p>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</p> <p>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</p>	<p>Ответ считается верным:</p> <p>1. Отсутствие фактических ошибок.</p> <p>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</p> <p>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</p> <p>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</p>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		D	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

## 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.05 Операционный менеджмент используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

опрос, доклад, тестирование, задания открытого типа

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

### РАЗДЕЛ 1. ОПЕРАЦИИ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

#### Тема 1.1. Сущность и основные понятия операционного менеджмента. ОПК-1.1.

##### Вопросы для опроса

1. Дайте определение операционному менеджменту и объясните его роль в достижении конкурентных преимуществ.
2. В чем разница между эффективностью (efficiency) и результативностью (effectiveness) в операционном менеджменте?
3. Что такое операция/процесс в операционном менеджменте? Приведите примеры

- производственных, сервисных и проектных операций.
4. Перечислите основные конкурентные приоритеты в операционной стратегии.
  5. Объясните понятие «производительность» и факторы, на нее влияющие.
  6. Опишите эволюцию операционного менеджмента и ключевые концепции, связанные с ней.
  7. Какова взаимосвязь операционного менеджмента с другими функциями компании (маркетинг, финансы)?
  8. Перечислите и кратко опишите основные принципы Бережливого производства (Lean Manufacturing).
  9. Что такое цепочка создания ценности и как операционный менеджмент влияет на ее эффективность?
  10. Приведите пример компании, где операционный менеджмент играет ключевую роль, и объясните, почему.

#### Темы для докладов:

1. Применение принципов Бережливого производства (Lean Manufacturing) для оптимизации операционных процессов в сфере услуг.
2. Роль искусственного интеллекта (AI) и машинного обучения (ML) в прогнозировании спроса и управлении запасами.
3. Разработка и управление клиентским опытом (CX) как конкурентное преимущество: инструменты и стратегии.
4. Управление цепочками поставок (SCM) в условиях геополитической нестабильности и глобальных кризисов.
5. Внедрение Agile-подходов в операционную деятельность.
6. Цифровизация операционной деятельности: IoT, Big Data и цифровые двойники.
7. Управление качеством в сервисных организациях: специфика, методы контроля и современные стандарты.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов (BPR) как инструмент повышения операционной эффективности.
9. Устойчивое операционное развитие: экологические и социальные аспекты.
10. Разработка Service Blueprint: практический кейс проектирования клиентского пути.

### **Тема 1.2. Проектирование продукта. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

#### Вопросы для опроса

1. Что такое «жизненный цикл продукта» (PLC) и как его понимание влияет на операционную стратегию компании на разных этапах (запуск, рост, зрелость, спад)?
2. Объясните, в чем заключается основное отличие между проектированием физического продукта и проектированием услуги.
3. Какую роль играет клиентский опыт (CX) в процессе проектирования продукта? Перечислите основные компоненты CX.
4. Опишите этапы процесса проектирования продукта, начиная от генерации идеи и заканчивая выводом на рынок.
5. Какие инструменты и методы используются для анализа потребностей клиента и их интеграции в дизайн продукта (например, CJM, карта эмпатии)?
6. В чем заключается концепция «Дизайн-мышления» (Design Thinking) и как ее принципы применяются при разработке новых продуктов?
7. Каковы преимущества и недостатки использования Agile-подходов при проектировании продуктов?
8. Объясните, как метрики CX (например, NPS, CSAT, CES) могут использоваться для оценки и улучшения спроектированных продуктов/услуг.

9. Какие современные тенденции (например, AI, персонализация, устойчивое развитие) оказывают наибольшее влияние на процесс проектирования продуктов сегодня?
10. Приведите пример продукта или услуги, спроектированной с учетом принципов User-Centered Design (UCD), и обоснуйте, почему она успешна.

#### Задания открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В современной управленческой практике все большее внимание уделяется процессно-ориентированному подходу. Этот подход предполагает фокусировку на бизнес-процессах, а не на отдельных функциях или структурах организации. Цель — повышение эффективности деятельности за счет оптимизации процессов, улучшения качества продукции и услуг, сокращения затрат и повышения удовлетворенности клиентов. Применение процессно-ориентированного подхода требует изменения организационной культуры, внедрения новых инструментов и методов управления.

*Задание:*

1. Какие основные принципы лежат в основе процессно-ориентированного подхода к управлению?
2. Какие инструменты и методы используются при внедрении процессно-ориентированного подхода?
3. Какие преимущества имеет этот подход?

#### **Тема 1.3. Разработка услуги. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

##### Вопросы для опроса

1. Каковы четыре ключевые характеристики услуг (неосязаемость, неотделимость, непостоянство, невозможность хранения), и как они влияют на процесс их разработки?
2. Объясните концепцию «Service Blueprint» и опишите, какие элементы он включает. Приведите пример его применения.
3. Как подход «Service Design» отличается от традиционного проектирования продуктов и какие цели он преследует?
4. Каким образом омниканальность реализуется в разработке и предоставлении услуг, и почему она важна для клиентского опыта?
5. Объясните роль искусственного интеллекта (AI) и машинного обучения (ML) в современной разработке и персонализации услуг.
6. Как метрики удовлетворенности клиентов (CSAT, NPS, CES) используются в процессе разработки и улучшения услуг?
7. Какие специфические подходы используются для обеспечения и контроля качества услуг, учитывая их непостоянство?
8. Опишите, как «Customer Journey Map» (CJM) может быть использована при разработке новой услуги для понимания пути клиента.
9. Каковы основные вызовы при разработке и масштабировании услуг по сравнению с физическими продуктами?
10. Приведите пример успешной разработки новой услуги, объяснив, какие инновационные подходы или решения были применены.

##### Темы для докладов

1. Влияние цифровой трансформации на операционную деятельность: внедрение IoT, Big Data и AI для повышения эффективности.
2. Адаптация управления цепочками поставок (SCM) к условиям глобальных вызовов: анализ рисков и стратегии резильентности.
3. Применение принципов Бережливого производства (Lean) в сервисных индустриях:

- кейсы и методики.
4. Управление клиентским опытом (CX) как стратегический приоритет: роль операционного менеджмента в его обеспечении.
  5. Разработка и оптимизация бизнес-процессов с использованием BPM-систем и RPA: современные подходы и результаты.

## **РАЗДЕЛ 2. ФУНКЦИИ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Тема 2.1. Планирование операционной деятельности. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

#### Вопросы для опроса

1. Какова роль прогнозирования спроса в оперативном планировании? Опишите два количественных и один качественный метод прогнозирования.
2. В чем заключается различие между долгосрочным, среднесрочным и краткосрочным операционным планированием? Приведите примеры задач для каждого уровня.
3. Объясните цели и методы планирования мощностей. Какие проблемы могут возникнуть при недостаточном или избыточном планировании мощностей?
4. Каковы основные задачи и принципы планирования запасов? Опишите модель EOQ (Economic Order Quantity) и ее значение.
5. Расскажите о системах MRP и MRP II. Для каких типов производств они наиболее применимы и в чем их основное отличие?

#### Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Задание 1. Ваша компания, крупный производитель потребительских товаров, сталкивается со следующими проблемами: длительные сроки вывода новых продуктов на рынок, высокая стоимость производства и частые ошибки в логистике. Анализ показал, что причиной является отсутствие четкого описания и управления бизнес-процессами, а также недостаточное взаимодействие между функциональными подразделениями. В результате, каждый отдел оптимизирует свою деятельность, не учитывая влияние на другие процессы и общую эффективность компании.

*Задание:*

1. Опишите основные этапы внедрения процессного управления в вашей компании, начиная с подготовки и заканчивая мониторингом и улучшением процессов.
2. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) вы будете использовать для оценки результативности процессного управления?
3. Какие методы и инструменты вы будете использовать для моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов?

### **Тема 2.2. Организация операционной деятельности. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

#### Вопросы для опроса

1. Опишите различные типы производственных систем (например, единичное, серийное, массовое производство) и укажите, для каких условий каждая из них наиболее подходит.
2. Какие основные методологии управления качеством (например, TQM, Six Sigma) используются в операционной деятельности и в чем их принципиальные отличия?
3. Объясните концепцию «управление цепочками поставок» (SCM). Каковы цели SCM и какие элементы она включает?
4. Какие основные подходы используются для организации рабочих мест и управления персоналом в операционной деятельности с целью повышения производительности и безопасности?

5. В чем заключается роль «бережливого производства» (Lean Manufacturing) в организации операционной деятельности? Приведите примеры применения принципов Lean.

#### Темы для докладов

1. Организация производственных систем: сравнительный анализ типовых конфигураций.
2. Внедрение и практика систем управления качеством (ISO 9001, Six Sigma) в сервисных операциях.
3. Организация управления запасами с использованием принципов Just-in-Time (JIT).
4. Организация и управление персоналом в операционной деятельности: мотивация, обучение, безопасность.
5. Создание эффективной системы управления цепочками поставок (SCM): принципы и интеграция.

### **Тема 2.3. Контроль операционной деятельности. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

#### Вопросы для опроса

1. Какова цель операционного контроля и каковы основные этапы этого процесса?
2. Перечислите и кратко опишите ключевые показатели эффективности (KPI) в операционной деятельности, относящиеся к качеству, срокам и затратам.
3. Объясните принцип работы статистического контроля процессов (SPC) и роль контрольных карт в нем.
4. Какие основные виды операционного контроля существуют (входной, текущий, выходной) и в чем их назначение?
5. Каким образом управление рисками интегрируется в систему контроля операционной деятельности? Приведите примеры операционных рисков.

#### Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Вот несколько кратких ситуационных заданий, каждое из которых предполагает анализ и выработку решения:

Задание 1: Новый продукт компании показывает неожиданно высокий спрос, превышающий производственные мощности. Как операционный менеджер, какие варианты масштабирования производства вы будете рассматривать?

Задание 2: На складе выявлена значительная разница между учетным и фактическим количеством товара. Какие меры контроля и аудита вы внедрите, чтобы предотвратить подобные расхождения в будущем?

Задание 3: Ваш конкурент выпустил на рынок новый продукт с более низкой ценой, но аналогичным качеством. Какую стратегию операционного менеджмента вы будете использовать, чтобы сохранить свою долю рынка?

## **РАЗДЕЛ 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Тема 3.1. Разработка управленческих решений. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

1. Каковы основные этапы процесса разработки управленческого решения? Опишите каждый этап.
2. Какие существуют типы управленческих решений (например, запрограммированные и незапрограммированные) и как они различаются?
3. Объясните, как проводится анализ проблемной ситуации при разработке управленческого решения. Какие методы могут быть использованы?
4. Какие факторы (например, когнитивные искажения, организационная культура, доступность информации) могут влиять на качество управленческих решений?

5. В чем заключается роль оценки и контроля эффективности принятых управленческих решений? Как можно оценить успешность решения?

Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Задание 1: Фабрика производит два типа деталей. Из-за сбоя в поставке сырья, компания вынуждена работать с ограниченным количеством. Как менеджер, какие операционные решения вы примете для минимизации убытков и сохранения уровня обслуживания?

Задание 2: Сервисная компания получает много жалоб на долгое время ожидания ответа оператора. Клиенты недовольны. Какие шаги вы предпримете для диагностики проблемы и улучшения процесса обслуживания?

**Тема 3.2. Обновление бизнес – процессов. ОПК-1.1, ОПК-1.2.**

Вопросы для опроса

1. Каковы основные причины, побуждающие компании инициировать обновление своих бизнес-процессов?
2. Объясните разницу между оптимизацией, реинжинирингом и автоматизацией бизнес-процессов. В каких ситуациях каждый из этих подходов наиболее целесообразен?
3. Какие этапы включает в себя процесс реинжиниринга бизнес-процессов (BPR)? Опишите их.
4. Каким образом оценка и измерение текущих бизнес-процессов влияют на успешность их последующего обновления?
5. Каковы основные риски, связанные с обновлением бизнес-процессов, и как их можно минимизировать?

Задание открытого типа с развернутым ответом

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

В вашей организации назрела необходимость оптимизации бизнес-процессов. Однако, прежде чем приступить к изменениям, необходимо провести классификацию существующих процессов. Отсутствие четкой классификации затрудняет выявление наиболее важных и проблемных областей, а также препятствует эффективному распределению ресурсов и внедрению улучшений. Сложность заключается в большом количестве процессов, их взаимосвязанности и отсутствии единого подхода к их описанию и документированию.

*Задание:*

1. Предложите и обоснуйте систему классификации бизнес-процессов для организации.
2. Какие преимущества даст предложенная вами классификация для оптимизации деятельности организации?
3. Какие инструменты и методы вы будете использовать для документирования и визуализации бизнес-процессов в каждой классификационной группе?

*Запишите ответ.*

**Критерии оценивания опроса:**

Балы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить

	знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
2	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом:

Балы	Описание критерия
3	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не

	умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0\* - в журнал академической группы не выставляется

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 3 КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
КТ 3	100	0,2	20
Итого:	x	0,4	40

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

#### **КТ – 1.**

Задания закрытого типа.

#### **Раздел 1. ОПЕРАЦИИ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ**

Тема 1.1. Сущность и основные понятия операционного менеджмента

Тема 1.2. Проектирование продукта

Тема 1.3. Разработка услуги

**ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ**

**Тест 1. Сколько выделяют подходов к организации сервисной деятельности:**

- a) три;
- b) пять;
- c) два;
- d) семь.

**Тест 2. Второй подход к организации сервисной деятельности основан на:**

- a) достижении высокого качества услуги посредством максимизации доверия клиентов;

- b) выявлении оптимальных затрат, которые необходимы для поддержания достаточного качества услуги;
- c) выявлении характеристик обслуживания, которые составляют его качество;
- d) согласовании между обслуживающим и управляющим персоналом относительно предоставляемых услуг.

**Тест 3. Операционная программа – это:**

- a) финансовый отчет бухгалтера;
- b) мероприятия, направленные на обучение персонала;
- c) система мероприятий по реализации операционной стратегии;
- d) мероприятия, направленные на выполнение программ социального характера.

**Тест 4. Поставка – это:**

- a) деятельность, связанная главным образом с перемещением товаров или людей с одного места на другое, при котором происходят физические преобразования перемещаемых объектов;
- b) деятельность, связанная с переменой права собственности на физический товар;
- c) деятельность, связанная с изменением состояния покупателя;
- d) все ответы верны.

**Тест 5. Транспортировка – это:**

- a) деятельность, связанная главным образом с перемещением товаров или людей с одного места на другое, при котором не происходит никаких физических преобразований перемещаемых объектов;
- b) деятельность, связанная с переменой права собственности на физический товар;
- c) деятельность, связанная с изменением состояния покупателя;
- d) деятельность, связанная главным образом с перемещением товаров или людей с одного места на другое, при котором происходят физические преобразования перемещаемых объектов.

**КТ – 2.**

Задания закрытого типа.

**Раздел 2. ФУНКЦИИ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Тема 2.1 Планирование операционной деятельности

Тема 2.2. Организация операционной деятельности

Тема 2.3. Контроль операционной деятельности

**ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ**

**Тест 1. Основная цель операционной функции заключается:**

- a) в обучении персонала;
- b) в развитии инфраструктуры на предприятии;
- c) в создании сети филиалов по всей стране и за рубежом;
- d) в переработке поступающих ресурсов в конечную продукцию, т.е. в товары и услуги.

**Тест 2. Какой из этапов процесса разработки нового продукта является наиболее затратным:**

- a) исследование рынка;
- b) продажа;
- c) производство;
- d) рабочий проект.

**Тест 3. Какие этапы должен включать процесс проектирования:**

- a) потребности рынка, спецификация, концептуальный (эскизный) проект, рабочий проект, производство, продажа;
- b) планирование, проектирование, рабочий проект, продажа, утилизация;
- c) исследование рынка, производство, складирование, продажа;
- d) все ответы верны.

**Тест 4. Назвать специфику конкретных условий, в рамках которых следует создавать практическую систему контроля?**

- a) достижение наилучшего баланса между загрузкой производственных мощностей и спросом на товар;
- b) наличие планов и служебных постов; личных качеств руководителя; необходимость повышения результативности и эффективности;
- c) наличие планов и служебных постов; наличие отдела контроллинга;
- d) создание конкретных нормативов в зависимости от выполняемых операций, обмен информацией с предприятиями смежных отраслей.

**Тест 5. Назовите возможные варианты учета непостоянства спроса.**

- a) стратегия предпринимательства, стратегия динамичного спроса;
- b) выравнивание мощностей, погоня за спросом;
- c) погоня за спросом, стратегия резкого изменения курса;
- d) выравнивание мощностей, стратегия прибыли.

**Критерии оценивания результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины.** Уровень выполнения текущих тестовых заданий по разделам дисциплины оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ, – 1 балл.

Оценка соответствует следующей шкале приведенной в таблице.

Оценивание результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины

<i>Баллы</i>	<i>% правильных ответов</i>	<i>Оценка (государственная)</i>
4-5	75-100	Отлично
-3	51-75	Хорошо
1-2	25-50	Удовлетворительно
0	менее 25	Неудовлетворительно

**КТ – 3.**

Темы рефератов

1. Организация оперативного управления на предприятии.
2. Методы и модели принятия решений в операционном менеджменте.
3. Планирование и оперативное управление подготовкой производства.
4. Разработка оперативной стратегии развития предприятия.
5. Оперативное управление энергетическим хозяйством предприятия.
6. Организация и управление ремонтным хозяйством предприятия.
7. Управление производственной деятельностью предприятия.

8. Организация и управление складским хозяйством предприятия.
9. Управление материально-техническим снабжением производства.
10. Оперативное управление инновационной деятельностью предприятия.
11. Пути оптимизации организационной структуры предприятия.
12. Организация поточных методов производства на предприятии.
13. Организация и управление автоматизированным производством.
14. Организация управления качеством продукции на предприятии.
15. Операционный менеджмент на малом предприятии.

#### Методические рекомендации по подготовке реферата.

Подготовка реферата способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании реферата по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка реферата требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала реферата, например, в форме развернутого плана; написание текста реферата с соблюдением требований научного стиля.

Построение реферата включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема реферата, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема реферата. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

#### Критерии оценивания реферата:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме **экзамена** в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами заданий. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения заданий, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход мысли, при необходимости завершить выводами.

### 6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

#### 1. Задания открытого типа.

##### 1.1. Вопросы открытого типа.

1. Какова роль операционного менеджмента в системе управления современным предприятием?
2. В чём заключается системный подход к изучению операционного менеджмента и как он применяется на практике?
3. Как внешняя и внутренняя среда предприятия влияют на организацию операционных процессов?
4. Как формируется производственная (операционная) стратегия предприятия и какие этапы она включает?
5. Опишите этапы жизненного цикла продукта и их значение для операционного менеджмента.
6. Каковы основные задачи исследовательской стадии проектирования продукта (НИОКР) в операционном менеджменте?
7. В чём заключается суть конструкторской подготовки производства нового продукта?
8. Какие этапы включает технологическая подготовка производства и какова её роль в операционном менеджменте?
9. Как осуществляется организационно-экономическая подготовка производства на предприятии?
10. Что такое процессный подход к управлению и как он реализуется в операционном менеджменте?
11. Чем отличаются основные, вспомогательные и обслуживающие процессы на предприятии?
12. Какие принципы рациональной организации производственного процесса вы знаете и как они применяются?
13. Какие формы организации производства существуют и в чём их особенности?

14. Охарактеризуйте основные типы производства и их технико-экономические характеристики.
15. Из каких элементов состоит производственный цикл и как можно оптимизировать его структуру?
16. Как организуется производственный процесс во времени и в пространстве? Приведите примеры видов движения предметов труда.
17. Какие проблемы возникают при минимизации производственного цикла сложного процесса и как их решать?
18. Какие факторы необходимо учитывать при выборе стратегии размещения предприятия?
19. Как формируется стратегия организации производства и какова роль производственной структуры в этом процессе?
20. Какие типы организационных структур управления предприятием применяются в операционном менеджменте?
21. Какие методы (способы) организации производства вы знаете и каковы их преимущества?
22. Как организуется поточное производство на предприятии и какие задачи при этом решаются?
23. Какие существуют способы организации поточного производства и в чём их различия?
24. Как рассчитываются основные параметры поточной линии и почему это важно?
25. Что включает в себя производственная инфраструктура предприятия и как формируется стратегия обслуживания производства?
26. Как организуется транспортное хозяйство на предприятии и какие задачи оно решает?
27. В чём заключается организация инструментального хозяйства и как она влияет на эффективность производства?
28. Как строится система технического обслуживания и ремонта оборудования на предприятии?
29. Какие задачи решает складское хозяйство и как организуется его работа?
30. Каковы особенности организации энергетического хозяйства на современном предприятии?
31. Какие виды планов разрабатываются на предприятии и как они взаимосвязаны в системе операционного менеджмента?
32. Опишите идеальную модель управления запасами и её применение на практике.
33. В чём заключается сетевое планирование и управление, и каковы его преимущества для операционного менеджмента?
34. Чем отличается функциональный подход от процессного в операционном менеджменте? Приведите примеры.
35. Какие концепции совершенствования бизнес-процессов вы знаете и как они реализуются на предприятии?
36. В чём разница между прорывными инновациями и поэтапным улучшением бизнес-процессов? Когда применяется каждый из подходов?
37. Каковы основные цели и задачи производственного и операционного менеджмента в современных условиях?

38. Как изменились подходы к управлению производством под влиянием современных тенденций развития операционного менеджмента?
39. Какие методы принятия решений используются в операционном менеджменте и каковы их особенности?
40. Какие инструменты оперативного управления производством применяются для повышения эффективности работы предприятия?
41. Как организуется система контроля качества на предприятии и какие задачи она решает?
42. Какие модели и методы управления запасами применяются в операционном менеджменте? Приведите примеры.
43. Как логистика интегрируется в систему операционного менеджмента и какие задачи решает?
44. Как осуществляется планирование производственной мощности предприятия и какие факторы при этом учитываются?
45. Как организуется управление инновационной деятельностью на предприятии и какова роль операционного менеджмента в этом процессе?
46. По каким критериям оценивается эффективность операционных процессов на предприятии?
47. Как цифровизация влияет на развитие операционного менеджмента и какие новые возможности она открывает для предприятий?
48. Какие задачи решает операционный менеджмент в условиях быстро меняющейся рыночной среды?
49. Каковы основные принципы этики и корпоративной ответственности в операционном менеджменте? Приведите примеры.
50. Как современные предприятия внедряют принципы устойчивого развития в свои операционные процессы?

2. Задания комбинированного типа:

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Компания планирует внедрить CRM систему для повышения лояльности клиентов. Какой из подходов обеспечит наилучший результат на начальном этапе? Варианты ответов: А) Внедрить максимально функциональную CRM сразу во всех отделах, чтобы охватить все бизнес-процессы. Б) Начать с пилотного проекта в одном отделе (например, в отделе продаж), отладить процессы, затем масштабировать. В) Ограничиться использованием электронных таблиц для учёта клиентов — это дешевле и проще.	Б	
2.	Какой показатель лучше всего отражает долгосрочную ценность клиента для компании в рамках CRM стратегии?	Б	

	<p>Варианты ответов:</p> <p>А) Количество покупок за последний месяц.</p> <p>Б) Пожизненная ценность клиента (LTV — Lifetime Value).</p> <p>В) Средний чек одной покупки.</p>		
3.	<p>Какая стратегия наиболее эффективна для повышения уровня удовлетворённости клиентов с помощью CRM системы?</p> <p>Варианты ответов:</p> <p>А) Сегментация клиентской базы и персонализация коммуникаций на основе истории покупок и предпочтений.</p> <p>Б) Отправка одинаковых рекламных рассылок всей клиентской базе для экономии времени.</p> <p>В) Сокращение числа точек контакта с клиентом, чтобы не «надоедать» ему.</p>	А	
4.	<p>Какой инструмент CRM системы поможет компании оперативно реагировать на негативные отзывы клиентов и предотвращать отток?</p> <p>Варианты ответов:</p> <p>А) Отчёт о продажах за квартал.</p> <p>Б) База данных контактов без интеграции с каналами обратной связи.</p> <p>В) Система мониторинга и оповещения о негативных отзывах в режиме реального времени.</p>	В	

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<p>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</p>	90-100
<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p>	75-89
<p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в</p>	60-74

содержании ответа и решении практических заданий.	
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

## 7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть

знаниями.

#### Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

#### Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

#### Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом

получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Чертыковцев, В. К. Производственный и операционный менеджмент : учебник для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 75 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14319-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588703>.

2. Дрецинский, В. А. Основы проектирования и развития организаций : учебник для вузов / В. А. Дрецинский. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14406-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588758>

3. Малюк, В. И. Производственный менеджмент : учебник для вузов / В. И. Малюк. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07364-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585324>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Пузов, Е. Н. Стратегическое управление стоимостью компании : учебник для вузов / Е. Н. Пузов. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14754-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588855>

2. Баланов, А. Н. E-commerce. Технологии и стратегии : учебное пособие для вузов / А. Н. Баланов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 472 с. — ISBN 978-5-507-49763-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/430130> (дата обращения: 11.04.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Пурлик, В. М. Управление эффективностью деятельности организации : учебник для вузов / В. М. Пурлик. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 207 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12817-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588011>

4. Никитаева, А. Ю. Корпоративные информационные системы: Учебное пособие / Никитаева А.Ю. - Таганрог:Южный федеральный университет, 2017. - 149 с.: ISBN 978-5-9275-2236-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/996036> (дата обращения: 20.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

### **8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

### **8.4. Интернет-ресурсы**

ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com/>

ЭБС «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru/>

## **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя,

посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.