УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

«ПОЛОЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Учреждения образования

«Полоцкий государственный университет»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.В. Дук

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № УД - \_\_\_\_\_\_/уч..

ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине для специальности:

1-26 02 05 «Логистика»

2015г.

Учебная программа составлена на основе Образовательного стандарта первой ступени высшего образования ОСВО 1- 26 02 05 – 2013 специальности 1−26 02 05 «Логистика», утверждённого и введённого в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 г. № 88 и учебного плана по специальности 1 26 02 05 «Логистика».

**Составитель:** Ольга Сергеевна Гулягина, старший преподаватель

**Рекомендована к утверждению:**

Кафедрой учета и аудита, логистики и менеджмента

|  |
| --- |
| Протокол № от « » \_\_\_\_\_ 201 года |

Методической комиссией финансово – экономического факультета

Протокол № от « » \_\_\_ 201 года

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Операционный менеджмент является одной из дисциплин формирующих профессиональные знания и умения логиста по специальности 1-26 02 05 «Логистика».

Операционный менеджмент представляется как особая область знаний и специфическая функциональная сфера менеджмента, связанная с поведением производственной /операционной системы компании. Основу дисциплины составляет общепринятый в современной практике операционный и процессный подходы к управлению. Операции представляют собой элементы процесса, относящиеся к любой деятельности компании, как производство, так и к любой другой сфере, связанной с созидательным процессом.

Предметом изучения операционного менеджмента являются принципы и методы управления производственной (операционной) деятельностью компании.

***Цель дисциплины.*** Дисциплина обобщает теоретические положения современного операционного менеджмента, отечественной и зарубежной практики организации производства, оказания услуг и планирования деятельности компании (предприятия, фирмы).

Среди целей в области обучения ставится формирование у студентов системного представления об управлении операционной деятельностью предприятия (организации). Большое внимание уделяется процессному подходу к управлению и разработке нового продукта (услуги).

Цели в области воспитания личности преследуют стремление к личному и профессиональному саморазвитию; умение критически оценивать личные достоинства и недостатки; осознание социальной значимости своей будущей профессии.

**Задачи** изучения дисциплины:

* Изучение методов системного анализа управленческих процессов;
* изучение методов экономического анализа управленческих ситуаций;
* формирование навыков оперативного регулирования производственных процессов;
* изучение и приобретение практических навыков, применения методов определения конкурентоспособности продукции и предприятия;
* изучение техники индивидуальной работы менеджера.

Теоретической базой дисциплины «Операционный менеджмент» являются курсы «Экономическая теория», «Логистика и управление цепями поставок», «Экономика предприятия».

Основные **методы (технологии) обучения**, применяемые при изучении дисциплины:

- элементы проблемного обучения (проблемное изложение, вариантное изложение, частично-поисковый метод), реализуемые на лекционных занятиях;

- элементы учебно-исследовательской деятельности, творческого подхода, реализуемые на практических занятиях;

-рейтинговые технологии;

-информационные технологии в форме презентаций.

Решение практических задач дают возможность студентам приобрести навыки расчета технико-экономических показателей организации работы предприятия, цеха, участка.

Студент должен обладать следующими **академическими компетенциями:**

АК-1 - владеть и применять на практике базовые научно-торетические знания для решения теоретических и практических задач по операционному менеджменту;

АК-2 – владеть системным и сравнительным анализом;

АК-3 - владеть исследовательскими навыками решения проблем;

АК-4 - уметь работать самостоятельно, выдвигать новые идеи в области операционного менеджмента;

АК-5 – быть способным порождать новые идеи (обладать креативностью);

АК-6 - владеть междисциплинарным комплексным подходом при решении проблем, связанных с операционным менеджментом;

АК-7 – иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером;

АК-8 – обладать навыками устной и письменной коммуникации;

АК-9 - уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

Студент должен иметь следующие **социально-личностные компетенции:**

СДК-1 - обладать качествами гражданственности, высоким чувством патриотизма и любви к Родине;

СЛК-2 - быть способным к социальному взаимодействию;

СЛК-3 - обладать способностью к межличностным коммуникациям;

СЛК-4 - владеть навыками здоровьесбережения;

СЛК-5 - быть способным к критике и самокритике;

СЛК-6 – уметь работать в команде.

Студент должен обладать следующими **профессиональными компетенциями** по видам деятельности:

**Организационно-управленческая деятельность:**

ПК-1 - работать с юридической литературой и трудовым законодательством;

ПК-4 - анализировать и оценивать собранные данные;

ПК-5 - вести переговоры с представителями других организаций по вопросам сотрудничества в областях закупок сырья и распределения продукции.

ПК-6 – готовить доклады, материалы и презентации;

ПК-7 - пользоваться глобальными информационными ресурсами;

ПК-8 – Владеть современными средствами телекоммуникаций.

**Расчетно-проектная:**

ПК-10 - описывать и анализировать существующие бизнес-процессы и разрабатывать модели перспективных логистических бизнес-процессов предприятий реального сектора и сектора сферы услуг;

ПК-12 - разрабатывать предложения по оптимизации систем поддержки-принятия логистических решений и информационной поддержки логистики предприятий реального сектора и сектора сферы услуг;

ПК-13 - обосновывать инвестиционные и инновационные проекты в области логистического управления производственными предприятиями и организациями сферы услуг.

**Планово-экономическая деятельность:**

ПК-15 - принимать участие в планировании производства продукции;

ПК-16 Разрабатывать и обосновывать мероприятия по сокращению производственного цикла и оптимизации затрат на производство.

**Информационно-аналитическая деятельность:**

ПК-23 - проводить исследования функциональных областей логистики (закупка, запасы, складирование, распределение, производство) и цепей поставок, анализировать результаты и использовать их при реализации логистической концепции управления в организации;

ПК-25 - использовать глобальные информационные ресурсы для решения логистических задач.

**Инновационная деятельность:**

ПК-26 - осуществлять поиск, систематизацию и анализ информации по перспективам развития отрасли, инновационным технологиям, проектам и решениям;

ПК-27 - определять цели инноваций и способы их достижения;

ПК-28 - работать с научной, технической и патентной литературой.

В результате изучения дисциплины «Операционный менеджмент» студент должен:

* *знать:* основные теоретические положения современного операционного менеджмента предприятий производственной сферы и сферы услуг; современные интегрированные концепции управления производством и операциями; методы проектирования и реструктуризации организации и основных бизнес-процессов; основы проектирования и разработки новой продукции; сущность разработки операционной стратегии предприятия и ее взаимодействии с рыночной стратегией; понимать современные направления повышения эффективности деятельности предприятий и организаций на основе совершенствования управления операционной деятельностью.
* *уметь:* системно мыслить; диагностировать и структурировать операционные пробле­мы организации; применять на практике теоретические принципы, методы и модели операционного менеджмента; формировать варианты управленческих решений на производстве, оценивать их и выбирать лучшие; общаться и участвовать в коллективных действиях, работать в проектных командах;
* *обладать навыками:* постановки и решения проблем операционного менеджмента с по­зиций системного, процессного и проектного подходов; методами организации, координации и контроля бизнес-процессов; способами количественной оценки и прогнозирования послед­ствий управленческих решений; навыками решения наиболее часто возникающих практических задач организационного проектирования и календарного распределения производственных программ оказания услуг.

**Структура содержания дисциплины. Методы (технологии) обучения.**

Учебная программа нового поколения, по дисциплине «Операционный менеджмент» предназначена для руководства в своей деятельности преподавателям и студентам. Ее отличительными особенностями, по сравнению с предыдущим типом учебной программы, является: обновленное содержание, акцентуация на компетентном подходе в обучении, принцип междисциплинарного обучения, значительное усиление роли и доли самостоятельной работы студента, использование современных инновационных педагогических технологий, а именно: активные методы обучения, текущая аттестация.

В процессе преподавания дисциплины «Операционный менеджмент» используются ***информационные технологии***. По темам дисциплины разработаны презентации лекций с использованием средств ***Microsoft Power Point.*** При этом на слайдах в сжатой форме представлен основной материал тем курса.

Для управления учебным процессом и организации контрольно-оценочной деятельности по дисциплине «Операционный менеджмент» используется ***рейтинговая система оценки качества знаний*** (Приложение 1).

В качестве ***эффективных педагогических методов и технологий,*** способствующих вовлечению студентов в поиск и управление знаниями, приобретению опыта самостоятельного решения разнообразных задач следует выделить: ***элементы учебно-исследовательской деятельности, творческого подхода, реализуемые на практических занятиях*** (***дискуссий, тренингов, конференций, деловой игры и других форм и методов активного обучения студентов)***

Основная цель при разработке программы – предоставить информацию об операционном менеджменте наиболее комплексно, в максимально структурированном виде, что в значительной степени позволит облегчить процесс его изучения. Путь к успешному овладению инструментарием современного операционного менеджмента невозможен без изучения практического использования его приемов и методов. Поэтому практические занятия включают в себя конкретные ситуации, практикующие упражнения.

***Анализ конкретных ситуаций*** позволяет студентам выработать умения и навыки, необходимые в практической деятельности, развивает у них аналитические способности, навыки логического мышления, поиска соответствующей информации, анализа и оценки фактов и разработки альтернативных решений.

***Практические задания*** представляют собой задачи, решение которых способствует закреплению пройденного материала.

Все перечисленное выше будет способствовать профессиональной реализации ***компетентностно - ориентированного подхода*** при изучении дисциплины «Операционный менеджмент», эффективности и качеству учебного процесса.

Учебная программа разработана для заочной сокращенной формы получения высшего образования. Дисциплина «Операционный менеджмент» изучается:

Курс: 3 Семестр: 6

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Лекции: 6 ч |  |  |
| Практические (семинарские) занятия: 6 ч  Лабораторные занятия: 4 ч |  |  |
| Всего аудиторных часов по дисциплине 16 ч |  |  |
| |  | | --- | | Всего по дисциплине - 168 ч | | Экзамен: 6 семестр | |  |  |

**Содержание учебного материала**

Диагностический инструментарий: для диагностики компетенций студентов «на выходе» при итоговом оценивании используются разноуровневые контрольные задания и др.

Содержание дисциплины

|  |
| --- |
| Наименование разделов, тем и их содержание |
|
|
| **Раздел 1. Теоретические основы операционного менеджмента** |
| **Тема 1. Сущность и содержание операционного менеджмента**  Эволюция теории и практики производственного менеджмента. Модель «5Р операционного менеджмента». Состав обязанностей менеджера по операциям. Понятийный аппарат: производство, операции, операционная система, бизнес-процесс. Классификация операций. Сущность операционного менеджмента: понятие, цель, объект. Виды деятельности, которые можно описать как операции: производство, поставки, транспортировка, сервис. Принципы операционного менеджмента.  **Тема 2. Система управления операциями.**  Операционная система и ее подсистемы: управляющая, обеспечивающая, перерабатывающая. Разновидности операционных систем. Системы операционного менеджмента: Lean Production (бережливое производство), KAIZEN, теория ограничений Голдрата. Специфика применения концепций и принципов для сферы услуг. |
| **Раздел 2. Операционная стратегия предприятия** |
| **Тема 3. Операционная стратегия предприятия: сущность формирование реализация**  Понятие операционной стратегии и разновидности операционных стратегий. Операционные приоритеты: издержки производства, качество и надежность продукции, срок выполнения заказа, надежность поставок, способность реагировать на изменения спроса, гибкость и скорость освоения\ новой продукции, прочие критерии, зависящие от вида продукции. Формирование и реализация операционной стратегии. Области решений операционной стратегии: стратегические и тактические решения. Типовые разделы операционной стратегии. Структура операционной стратегии. Влияние внутренней и внешней среды на выбор операционной стратегии. Взаимосвязь операционной и корпоративной стратегии. Операционные стратегии в сфере услуг. Треугольник сервиса.  **Тема 4. Размещение производственных мощностей**  Требования к расположению предприятий: производственных и сферы услуг. Факторы, влияющие на размещение предприятий: материальные, нематериальные, рыночная среда. Методы оценки месторасположения предприятий: метод взвешивания, метод критической точки (метод безубыточного размещения), метод центра гравитации (тяжести), транспортные методы  **Тема 5. Проектирование нового продукта**  Проектирование продукции: значение, этапы. Типичные фазы создания нового продукта. Управление проектами создания продукции. Подходы к организации проектных работ: обособленный проект, функциональный проект, матричная организационная форма. Подходы к планированию проектных работ. Суть сетевого подхода к планированию. Виды сетевых методов и требований к проектам: PERT, CPM, TCM. Типовые этапы составления сетевого графика. |
| **Раздел 3. Основы моделирования и управления бизнес-процессами в компании** |
| **Тема 6. Процессный подход к управлению**  Модель процесса. Виды и функции процессов.  Понятие бизнес-процесса. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда. Система показателей процесса. Сравнение процессного и функционального подходов к управлению.  Подходы к совершенствованию бизнес-процессов. Поддерживающий цикл SDCA. Цикл совершенствования Шухарта – Деминга PDCA. Методы совершенствования бизнес-процессов.  **Тема 7. Моделирование бизнес-процессов в организации**  Основные объекты блок-схемы описания бизнес-процесса. Преимущества использования блок-схем для описания бизнес-процессов. Нотации класса Work Flow. Отличия систем Workflow от других систем. Стандарты DFD и WFD. Архитектура ARIS. Типы моделей ARIS. Сравнительный анализ ARIS с другими нотациями. Нотации IDEF0 и IDEF3. Основные объекты. Правила описания процессов. Сравнительный анализ IDEF с другими нотациями. |
| **Раздел 4. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций** |
| **Тема 8. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций**  Экономическая сущность проблемы очередей. Соотношение между затратами и пропускной способностью системы обслуживания. Практическое значение очередей. Система массового обслуживания. Входящий поток заявок клиентов. Выход из системы. Математические модели решения задач анализа очередей. Компьютерное моделирование очередей. |
| **Раздел 5. Управление операциями в сфере услуг** |
| **Тема 9. Управление операциями в сфере услуг**  Сущность услуг. Проектирование сервисных организаций. Сервисная стратегия: направленность и преимущества. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица. Стратегическое назначение матрицы. Сервисный план. Три типа сервисных систем. Метод поточной линии. Метод самообслуживания. Сервисные гарантии как основа для проектирования. |

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер раздела | Название темы, перечень изучаемых вопросов | Количество аудиторных часов | | | | Формы контроля знаний |
| Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | УСР |
| 1. | **Раздел 1. Теоретические основы операционного менеджмента**  **Тема 1. Сущность и содержание операционного менеджмента**  Эволюция теории и практики производственного менеджмента. Модель «5Р операционного менеджмента». Состав обязанностей менеджера по операциям. Понятийный аппарат: производство, операции, операционная система, бизнес-процесс. Классификация операций. Сущность операционного менеджмента: понятие, цель, объект. Виды деятельности, которые можно описать как операции: производство, поставки, транспортировка, сервис. Принципы операционного менеджмента.  **Практическое занятие:**  Анализ ситуации «Организация операционной деятельности в IKEA»  **Тема 2. Система управления операциями**  Операционная система и ее подсистемы: управляющая, обеспечивающая, перерабатывающая. Разновидности операционных систем. Системы операционного менеджмента: Lean Production (бережливое производство), KAIZEN. Системы операционного менеджмента: теория ограничений Голдрата. Специфика применения концепций и принципов для сферы услуг.  **Практическое занятие:**  Изучение особенностей функционирования операционных систем на базе анализа конкретных организаций | **2**  1  1 | **2**  1  1 |  |  | Коллоквиум |
| 2. | **Раздел 2. Операционная стратегия предприятия**  **Тема 3. Операционная стратегия предприятия: сущность формирование реализация**  Понятие операционной стратегии и разновидности операционных стратегий. Операционные приоритеты: издержки производства, качество и надежность продукции, срок выполнения заказа, надежность поставок, способность реагировать на изменения спроса, гибкость и скорость освоения\ новой продукции, прочие критерии, зависящие от вида продукции. Формирование и реализация операционной стратегии. Области решений операционной стратегии: стратегические и тактические решения. Типовые разделы операционной стратегии. Структура операционной стратегии.  Влияние внутренней и внешней среды на выбор операционной стратегии. Взаимосвязь операционной и корпоративной стратегии. Операционные стратегии в сфере услуг. Треугольник сервиса.  **Лабораторная работа:**  «Планирование загрузки предприятий»  **Тема 4. Размещение производственных мощностей**  Требования к расположению предприятий: производственных и сферы услуг. Факторы, влияющие на размещение предприятий: материальные, нематериальные, рыночная среда. Методы оценки месторасположения предприятий: метод взвешивания, метод критической точки (метод безубыточного размещения), метод центра гравитации (тяжести), транспортные методы.  **Лабораторная работа:**  «Оценка месторасположения предприятий транспортным методом»  **Тема 5. Проектирование нового продукта**  **Лекция:**  Проектирование продукции: значение, этапы. Типичные фазы создания нового продукта. Управление проектами создания продукции. Подходы к организации проектных работ: обособленный проект, функциональный проект, матричная организационная форма. Подходы к планированию проектных работ. Суть сетевого подхода к планированию. Виды сетевых методов и требований к проектам: PERT, CPM, TCM. Типовые этапы составления сетевого графика.  **Лабораторная работа:**  «Применение метода планирования критического пути в проектных работах» | **2**  1  1 |  | **4**  2  2 |  | Защита лабораторных работ |
| 3. | **Раздел 3. Основы моделирования и управления бизнес-процессами в компании**  **Тема 6. Процессный подход к управлению**  Модель процесса. Виды и функции процессов. Понятие бизнес-процесса. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда. Система показателей процесса. Сравнение процессного и функционального подходов к управлению. Подходы к совершенствованию бизнес-процессов. Поддерживающий цикл SDCA. Цикл совершенствования Шухарта – Деминга PDCA. Методы совершенствования бизнес-процессов.  **Тема 7. Моделирование бизнес-процессов в организации**  Основные объекты блок-схемы описания бизнес-процесса. Преимущества использования блок-схем для описания бизнес-процессов. Нотации класса Work Flow. Отличия систем Work flow от других систем.  Стандарты DFD и WFD. Архитектура ARIS. Типы моделей ARIS. Сравнительный анализ ARIS с другими нотациями.  Нотации IDEF0 и IDEF3. Основные объекты. Правила описания процессов. Сравнительный анализ IDEF с другими нотациями.  **Практическое занятие:**  Решение задач для закрепления полученных знаний по основам моделирования бизнес-процессов | **2**  1  1 | **2**  2 |  |  | Опрос |
| 4. | **Раздел 4. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций**  **Тема 8. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций**  Экономическая сущность проблемы очередей. Соотношение между затратами и пропускной способностью системы обслуживания. Практическое значение очередей.  Система массового обслуживания. Входящий поток заявок клиентов. Выход из системы. Математические модели решения задач анализа очередей. Компьютерное моделирование очередей.  **Практическое занятие:**  Решение задач на моделирование очередей. |  | **2**  2 |  |  | Коллоквиум |
|  | **Раздел 5. Управление операциями в сфере услуг**  **Тема 9. Управление операциями в сфере услуг**  Сущность услуг. Проектирование сервисных организаций. Сервисная стратегия: направленность и преимущества.  Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица. Стратегическое назначение матрицы. Сервисный план.  Три типа сервисных систем. Метод поточной линии. Метод самообслуживания. Сервисные гарантии как основа для проектирования. |  |  |  |  |  |
|  | **Всего** | **16** | | | | |
|  | **Лекции:** | **6** | | | | |
|  | **Практические занятия:** | **6** | | | | |
|  | **Лабораторные занятия:** | **4** | | | | |

**ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Основная литература**

1. Биннер, Х. Управление организациями и производством. От функционального менеджмента к процессному / Х. Биннер. – М.: Альпина Паблишерс, 2010. – 282с.
2. Гулягина, О. С. Коллекция по дисциплине «Операционный менеджмент»: электронная библиотека ПГУ (репозиторий): [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.psu.by:8080/handle/123456789/8470.
3. Ильдеменов, С.В. Операционный менеджмент: учебник / С. В. Ильдеменев. - Москва: ИНФРА-М, 2015. – 336.
4. Пивоваров, С. Э. Операционный менеджмент: учебник для вузов. Стандарт третьего поколения / С. Э. Пивоварлв, И. А. Максимцев, И. Н. Рогова, Е. С. Хутиева. – СПб. : Питер, 2011. – 544 с.
5. Стерлигова, А. Н. Операционный (производственный) менеджмент / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 187 с.
6. Чейз, Р. Б. Производственный и операционный менеджмент / Р. Б. Чейз, Ф. Р. Джейкобз, Н. Дж. Эквилайн .- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2007. - 315с.

**Дополнительная литература**

1. Береговая, И. В. Производственный менеджмент: практикум / И. В. Береговая, Б. А. Береговой. – Оренбург : ОГИМ, 2010. – 102 с.
2. Воронин, А. Д. Управление операционной логистической деятельностью: технологии управления ХХI века / А. Д. Воронин, А. В. Королев. – Мн. : Вышэйшая школа, 2014. – 271 с.
3. Гэлловэй, Л. Операционный менеджмент / Л. Гэлловей. – СПб: Питер, 2007.- 312 с.
4. Друкер, П. Задачи менеджмента в XXI веке: учебное пособие: пер. с англ / П. Друкер. — 2001. – 414с.
5. Козловский, В. А. Производственный и операционный менеджмент. Учебник / В. А. Козловский, Т. В. Маркина, В. М. Макаров.- М: Книжный мир, 2005. – 240 с.
6. Лелюк, В. А. Менеджмент операционных систем: анализ и развитие : учебное пособие / В. А. Лелюк. – Харьков : ХНАГХ, 2007. – 156 с.
7. Поздняков, А. А. Производственный и операционный менеджмент: методические указания к практическим занятиям / А. А. Поздняков, О. А. Позднякова. – М. : МИИТ, 2012. – 66 с.
8. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – М.: РИА "Стандарты и качество", 2006. –стр. 7-12, 512с.

**Нормативно-правовая литература**

1. О программе развития промышленного комплекса Республики Беларусь на период до 2020 года : постановление Совета Министров Республики Беларусь, 05.07.2012 г., №622// Эталон 6.6 [Электронный ресурс] / Нац. Центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2014.
2. Программа развития логистической системы Республики Беларусь на период до 2015 года: постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29 августа 2008г., «1249 // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. – 2008. – №223. – 5/28285.(с [изменениями и дополнениями](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001533493) по состоянию на 28.04.2014 г.).

**Перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине**

**«Операционный менеджмент»**

1. Эволюция теории и практики операционного менеджмента.
2. Модель «5Р» операционного менеджмента.
3. Понятийный аппарат операционного менеджмента: производство, операции, операционная система, бизнес-процесс.
4. Классификация операций.
5. Сущность операционного менеджмента.
6. Принципы операционного менеджмента.
7. Операционная система и ее подсистемы: управляющая, обеспечивающая, перерабатывающая.
8. Характеристика операционной системы Lean Production.
9. Характеристика операционной системы Kaizen.
10. Характеристика операционной системы «теория ограничений Голдрата».
11. Понятие операционной стратегии. Операционные стратегии.
12. Сущность и перечень операционных приоритетов.
13. Формирование операционной стратегии.
14. Реализация операционной стратегии.
15. Влияние внутренней среды на выбор операционной стратегии.
16. Влияние внешней среды на выбор операционной стратегии.
17. Взаимосвязь операционной и корпоративной стратегии.
18. Операционные стратегии в сфере услуг.
19. Требования к расположению организаций.
20. Методы оценки месторасположения предприятия: методы взвешивания.
21. Методы оценки месторасположения предприятия: методы критической точки.
22. Методы оценки месторасположения предприятия: метод центра гравитации.
23. Методы оценки месторасположения предприятия: транспортные методы.
24. Значение и этапы проектирования нового продукта.
25. Подходы к организации проектных работ.
26. Подходы к планированию проектных работ.
27. Суть сетевого подхода к планированию проектных работ: PERT.
28. Суть сетевого подхода к планированию проектных работ: CPM.
29. Суть сетевого подхода к планированию проектных работ: TCM.
30. Суть процессного подхода к управлению.
31. Виды и функции процессов. Синтез процессов.
32. Бизнес-процессы в материальном потоке.
33. Бизнес-процессы в сопутствующих потоках: финансовом, информационном.
34. Функциональный и процессный подходы к операционному менеджменту: отличительные черты.
35. Концепции в процессе совершенствования бизнес-процессов: процедурная, преобразовательная.
36. Подходы к совершенствованию бизнес-процессов: прорывные инновационные процессы, пошаговое неприрывное улучшение.
37. Цикл совершенствования бизнес-процессов: SDCA.
38. Цикл совершенствования бизнес-процессов: PDCA.
39. Методы совершенствования бизнес-процессов.
40. Эволюция методологий моделирования бизнес-процессов.
41. Методологии моделей бизнес-процессов: IDEF, ARIS.
42. Особенности организации производства услуг.
43. Модели организации производства услуг.
44. Система массового обслуживания.
45. Теория массового обслуживания.
46. Моделирование очередей.