

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

**Заведующий кафедрой**

**Базовая кафедра "Высшая  
школа гастрономии от INSTITUT  
PAUL BOCUSE"**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий кафедрой**

**Базовая кафедра "Высшая школа  
гастрономии от INSTITUT PAUL  
BOCUSE"**

наименование кафедры

**д-р экон.наук, профессор Чаплина  
А.Н.**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЯМИ  
(MANAGEMENT OF OPERATIONS)  
ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Дисциплина Б1.В.07.01 УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЯМИ  
(MANAGEMENT OF OPERATIONS)  
Операционный менеджмент

Направление подготовки /  
специальность \_\_\_\_\_

Направленность  
(профиль) \_\_\_\_\_

Форма обучения очная

Год набора 2021

Красноярск 2021

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.02 Менеджмент профиль подготовки 38.03.02.33 "Высшая школа гастрономии от INSNITUT PAUL BOCUSE"

---

очная форма подготовки

---

2021 год набора

---

Программу  
составили

канд.экон.наук, доцент, Здрестова-Захаренкова  
Св.В.

---

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель преподавания дисциплины**

Цель дисциплины «Управление операциями» - формирование у будущих бакалавров менеджмента системы знаний и навыков в области теории и практики управления операциями с последующим их применением в сфере профессиональных интересов, понимания необходимости непрерывного совершенствования операционной деятельности при динамично развивающейся бизнес среде

### **1.2 Задачи изучения дисциплины**

Основные задачи преподавания дисциплины «Управление операциями»:

- сформировать представление о теоретико-методических основах и особенностях дисциплины;

- развить навыки точной постановки целей и задач функционирования и развития предприятия /организации, оценки приоритетности, очередности их выполнения при управлении операциями в целях эффективного их выполнения;

- ознакомить с современной теорией и практикой управления предприятием/организацией на основе выделения операционной системы, как объекта управления;

- научить определять и прослеживать взаимосвязь между планированием и проектированием операций;

- на основе системного представления об управлении производством и/или продажей продукции привить навыки идентификации операций, контроля их выполнения;

- ознакомить с методами организации операционных процессов (в пространстве и во времени), анализа их эффективности и способами исследования;

- сформировать представление об экономических ресурсах предприятия /организации, источниках их обеспечения и способах оценки возможностей в реализации стратегических планов развития предприятия /организации;

- сформировать представление о влиянии операционной стратегии на содержание корпоративной стратегии предприятия /организации;

- ознакомить с принципами, методами и процедурой разработки операционной стратегии предприятия /организации ее приоритетами и фокусами;

- познакомить бакалавров менеджмента с актуальными направлениями повышения эффективности деятельности операционной системы, и принципами процессного подхода к управлению.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Статистика

Методы принятия управленческих решений

Институциональная экономика

Информационные технологии в менеджменте

Маркетинг

Теория менеджмента

Менеджмент организации

Финансовый анализ

Финансовый учет

Управленческая экономика

Инновационный менеджмент

В свою очередь, дисциплина «Управление операциями» является основой для дальнейшего изучения следующих дисциплин:

Управление человеческими ресурсами

Управление изменениями

Управление проектами

Инновационный менеджмент

Оборудование предприятий торговли

Организация торгового процесса

Стратегический менеджмент

Управление разработкой и реализацией проекта

Управление бизнес-процессами

Реинжиниринг бизнес-процессов

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

<https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1987>

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		6
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>2 (72)</b>	<b>2 (72)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1 (36)</b>	<b>1 (36)</b>
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1 (36)</b>	<b>1 (36)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Сущность управления операциями предприятия (организации)	8	16	0	26	
2	Методы и подходы к управлению операционной/ производственной деятельностью предприятия/ организации	10	20	0	28	
3	Зачет	0	0	0	0	
Всего		18	36	0	54	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

1	1	<p>Теоретико-методические основы дисциплины «Управление операциями». Управление производством и операциями в деятельности предприятия/организации. Основные этапы формирования науки об управлении операциями и концепций операционного/производственного менеджмента. Определение операционного/производственного менеджмента. Объект и предмет курса. Методические основы курса. Цели и задачи курса, его структура. Логика изучения материала курса. Связь курса с другими дисциплинами. Требования к изучению дисциплины</p>	1	1	1
---	---	--	---	---	---

2	1	<p>Управление операциями в системе менеджмента предприятия/организации. Системный подход к управлению операциями.</p> <p>Предприятие/организация как система.</p> <p>Понятие, экономическая природа системы менеджмента предприятия/организации. Элементы системы менеджмента предприятия/организации. Объект и субъект управления (управляемая и управляющая подсистемы). Роль и место управления операциями в системе менеджмента предприятия/организации.</p> <p>Место и роль операционных менеджеров в управлении производством.</p> <p>Значение операционного/производственного менеджмента в профессиональной подготовке менеджера.</p> <p>Цели, которые ставятся руководством предприятия/организации перед операционными менеджерами.</p> <p>Распределение власти, влияния и полномочий менеджера при проектировании операций. Влияние ролевого поведения и стиля лидерства менеджера на построение операционного процесса,</p> <p>эффективность и результативность деятельности подразделения</p>	2	1	2
---	---	--	---	---	---



3	1	<p>Операционные/производственные системы: сущность и закономерности развития. Научные основы организации производства. Понятие терминов "производство", "операции", "изготовление". Сущность организации производства. Закономерности организации производства на предприятии. Операционные/производственные системы: понятие, сущность, закономерности развития, компоненты, ресурсы, свойства. Модель производства изделия/оказания услуги как процесса трансформации (превращения) ресурсов в продукт. Типы выпускаемой продукции. Ресурсы, используемые в процессе производства. Типы производственных преобразований (трансформаций). Понятие производственной функции. 5 Р операционного менеджмента. Особенности трансформационных процессов в сфере услуг. Особенности управления операциями в сфере услуг. Принципиальная схема системы управления производством/операциями. Основные элементы системы управления операциями, их взаимосвязь</p>	2	0	0
---	---	---	---	---	---

4	1	<p>Система управления операциями /производством предприятия/организации. Управление операциями: системное видение. Понятие «система управления операциями (производством)». Факторы формирования системы управления операциями (производством). Понятие операций – операции как виды деятельности в организации. Различия между процессами производства товаров и услуг. Операции как деятельность организации и как функция. Производственные и сервисные операции. Разработка продукта и выбор процесса производства. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания. Ресурсы. Процессы. Граница и внешнее окружение операционной системы организации. Внутренние и внешние потребители. Влияние внутренней и внешней среды организации на управление операциями. Типология структур управления производством, типы, виды. Факторы развития производственных структур. Производственный процесс и принципы его организации. Операции, этапы, типы процесса управления производством</p>	2	2	2
---	---	---	---	---	---

5	1	<p>Операционная стратегия предприятия /организации.</p> <p>Понятие операционной стратегии. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии. Временной аспект при выборе стратегии.</p> <p>Операционная стратегия и конкурентоспособность компании.</p> <p>Разработка и реализация операционной стратегии предприятия.</p> <p>Стратегическое и оперативно-календарное планирование.</p> <p>Сущность и значение инновационных проектов в управлении операциями</p>	1	0	0
---	---	--	---	---	---

6	2	<p>Управление ресурсами операционной/производственной системы. Экономические ресурсы и факторы производства. Состав ресурсного обеспечения организации (предприятия). Виды и задачи планирования ресурсов. Классическая модель управления запасами. Системы управления запасами в операционном/производственном менеджменте. Системы учета в управлении запасами. "ABC - анализ" как инструмент анализа запасов и выбора системы управления запасами. Показатели эффективности использования ресурсов по операционного / производственного предприятия. Формирование и реализация стратегии ресурсосбережения. Направления улучшения использования ресурсов. Показатели ресурсоемкости товара/услуги</p>	2	0	0
---	---	--	---	---	---

7	2	<p>Организация процесса выполнения операций/производства в пространстве и во времени.</p> <p>Процесс выполнения операций, основные понятия.</p> <p>Классификация процессов выполнения операций: в зависимости от назначения; по степени воздействия на предмет труда; по характеру выполняемых операций; по степени автоматизации; по формам взаимосвязи со смежными процессами; по степени непрерывности, по характеру используемого оборудования.</p> <p>Основные принципы организации процесса выполнения операций.</p> <p>Классификации операционных систем, их характеристика, сравнительный анализ.</p> <p>Типы производств и их технико-экономическая характеристика.</p> <p>Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере. Выбор технологического процесса.</p> <p>Операционные технологии.</p> <p>Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания.</p> <p>Управление очередями.</p> <p>Управление качеством.</p> <p>Производственная структура предприятия и определяющие ее факторы, типы структур.</p> <p>Характеристика понятий «завод», «цех», «участок», «рабочее</p>	3	2	0
---	---	---	---	---	---

	<p>Проектирование и планирование процессов производства предприятия/организации.</p> <p>Разработка товаров и услуг. Достижение основных целей разработки: возможность производства, себестоимость, качество, надежность.</p> <p>Проектирование процесса.</p> <p>Производственные показатели.</p> <p>Производственная мощность. Понятие, значение и единицы измерения производственной мощности. Концепции управления производством "точно в срок". Понятие "производственной программы" и ее содержание. Процесс формирования производственной программы. Способы согласования объемов производства и спроса (сбыта) при формировании производственной программы.</p> <p>Стратегическое планирование мощностей. Управление производственными мощностями на предприятиях.</p> <p>Концепции планирования мощностей. Эффект масштаба производства.</p> <p>Кривая роста производительности.</p> <p>Эффект экономии, обусловленный ростом производительности и масштаба производства.<sup>14</sup></p> <p>Фокусирование мощностей. Гибкость производственных</p>			
--	---	--	--	--

9	2	<p>Оперативное управление производством предприятия/организации. Сущность оперативного управления производством, взаимосвязь стратегических, тактических и операционных целей. Календарное планирование производства. Системы оперативного планирования, планово-учетная единица, календарно-плановые нормативы. Методы распределения работ и определения последовательности выполнения работ. Графики Гантта и их использование в процессе управления производством. Учет хода производства: задачи и содержание, организация работ. Оценка хода производства. Проблемы, связанные с выбором оценочных показателей. Контроль хода производства, основные этапы. Анализ хода производства; работы, выполняемые в ходе анализа. Регулирование хода производства. Материально-техническое снабжение – производство – сбыт. Роль и значение МТС в системе операционного (производственного) менеджмента. Организация и управление операционной (производственной) инфраструктурой предприятия. Управление сбытом</p>	2	2	0
---	---	---	---	---	---

Всего		10	0	5
-------	--	----	---	---

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Теоретико-методические основы дисциплины «Управление операциями». Управление производством и операциями в деятельности предприятия/организации. Основные этапы формирования науки об управлении операциями и концепций операционного/производственного менеджмента. Определение операционного/производственного менеджмента. Объект и предмет курса. Методические основы курса. Цели и задачи курса, его структура. Логика изучения материала курса. Связь курса с другими дисциплинами. Требования к изучению дисциплины	1	1	1



2	1	<p>Управление операциями в системе менеджмента предприятия/организации. Системный подход к управлению операциями. Предприятие/организация как система. Понятие, экономическая природа системы менеджмента предприятия/организации. Элементы системы менеджмента предприятия/организации. Объект и субъект управления (управляемая и управляющая подсистемы). Роль и место управления операциями в системе менеджмента предприятия/организации. Место и роль операционных менеджеров в управлении производством. Значение операционного/производственного менеджмента в профессиональной подготовке менеджера. Цели, которые ставятся руководством предприятия/организации перед операционными менеджерами. Распределение власти, влияния и полномочий менеджера при проектировании операций. Влияние ролевого поведения и стиля лидерства менеджера на построение операционного процесса, эффективность и результативность деятельности подразделения предприятия/организации</p>	4	1	2
---	---	---	---	---	---

3	1	<p>Операционные/производственные системы: сущность и закономерности развития.</p> <p>Научные основы организации производства.</p> <p>Понятие терминов "производство", "операции", "изготовление". Сущность организации производства. Закономерности организации производства на предприятии.</p> <p>Операционные/производственные системы: понятие, сущность, закономерности развития, компоненты, ресурсы, свойства. Модель производства изделия/оказания услуги как процесса трансформации (превращения) ресурсов в продукт. Типы выпускаемой продукции.</p> <p>Ресурсы, используемые в процессе производства.</p> <p>Типы производственных преобразований (трансформаций).</p> <p>Понятие производственной функции. 5 Р операционного менеджмента.</p> <p>Особенности трансформационных процессов в сфере услуг.</p> <p>Особенности управления операциями в сфере услуг.</p> <p>Принципиальная схема системы управления производством/операциями. Основные элементы системы управления операциями, их взаимосвязь</p>	4	2	2
---	---	--	---	---	---

4	1	<p>Система управления операциями /производство м предприятия/организации. Управление операциями: системное видение. Понятие «система управления операциями (производством)». Факторы формирования системы управления операциями (производством). Понятие операций – операции как виды деятельности в организации. Различия между процессами производства товаров и услуг. Операции как деятельность организации и как функция. Производственные и сервисные операции. Разработка продукта и выбор процесса производства. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания. Ресурсы. Процессы. Граница и внешнее окружение операционной системы организации. Внутренние и внешние потребители. Влияние внутренней и внешней среды организации на управление операциями. Типология структур управления производством, типы, виды. Факторы развития производственных структур. Производственный процесс и принципы его организации. Операции, этапы, типы процесса управления производством</p>	4	0	2
---	---	--	---	---	---

5	1	<p>Операционная стратегия предприятия /организации. Понятие операционной стратегии. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии. Временной аспект при выборе стратегии. Операционная стратегия и конкурентоспособность компании. Разработка и реализация операционной стратегии предприятия. Стратегическое и оперативно-календарное планирование. Сущность и значение инновационных проектов в управлении операциями</p>	3	0	2
---	---	---	---	---	---

6	2	<p>Управление ресурсами операционной/производственной системы.</p> <p>Экономические ресурсы и факторы производства.</p> <p>Состав ресурсного обеспечения организации (предприятия). Виды и задачи планирования ресурсов. Классическая модель управления запасами. Системы управления запасами в операционном/производственном менеджменте.</p> <p>Системы учета в управлении запасами.</p> <p>"АВС - анализ" как инструмент анализа запасов и выбора системы управления запасами.</p> <p>Показатели эффективности использования ресурсов пооперационного / производственного предприятия.</p> <p>Формирование и реализация стратегии ресурсосбережения.</p> <p>Направления улучшения использования ресурсов.</p> <p>Показатели ресурсоемкости товара/услуги</p>	4	2	2
---	---	---	---	---	---

7	2	<p>Организация процесса выполнения операций/производства в пространстве и во времени.</p> <p>Процесс выполнения операций, основные понятия. Классификация процессов выполнения операций: в зависимости от назначения; по степени воздействия на предмет труда; по характеру выполняемых операций; по степени автоматизации; по формам взаимосвязи со смежными процессами; по степени непрерывности, по характеру используемого оборудования. Основные принципы организации процесса выполнения операций. Классификации операционных систем, их характеристика, сравнительный анализ.</p> <p>Типы производств и их технико-экономическая характеристика.</p> <p>Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере. Выбор технологического процесса. Операционные технологии.</p> <p>Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания. Управление очередями. Управление качеством.</p> <p>Производственная структура предприятия и определяющие ее факторы, типы структур.</p> <p>Характеристика понятий «завод», «цех», «участок», «рабочее место».</p> <p>Основные типы планировок производства, их характеристики, преимущества и недостатки. Формы специализация производственных подразделений. Понятие</p>	6	2	2
---	---	---	---	---	---

8	2	<p>Проектирование и планирование процессов производства предприятия/организации. Разработка товаров и услуг. Достижение основных целей разработки: возможность производства, себестоимость, качество, надежность.</p> <p>Проектирование процесса. Производственные показатели.</p> <p>Производственная мощность. Понятие, значение и единицы измерения производственной мощности. Концепции управления производством "точно в срок". Понятие "производственной программы" и ее содержание. Процесс формирования производственной программы. Способы согласования объемов производства и спроса (сбыта) при формировании производственной программы.</p> <p>Стратегическое планирование мощностей.</p> <p>Управление производственными мощностями на предприятиях. Концепции планирования мощностей.</p> <p>Эффект масштаба производства. Кривая роста производительности.</p> <p>Эффект экономии, обусловленный ростом производительности и масштаба производства.</p> <p>Фокусирование мощностей. Гибкость производственных мощностей. Планирование загрузки мощностей.</p> <p>Определение потребности в производственной мощности. Планирование пропускной способности сервисного предприятия.</p>	6	2	2
---	---	--	---	---	---

9	2	<p>Оперативное управление производством предприятия/организации. Сущность оперативного управления производством, взаимосвязь стратегических, тактических и операционных целей. Календарное планирование производства. Системы оперативного планирования, планово-учетная единица, календарно-плановые нормативы. Методы распределения работ и определения последовательности выполнения работ. Графики Гантта и их использование в процессе управления производством. Учет хода производства: задачи и содержание, организация работ. Оценка хода производства. Проблемы, связанные с выбором оценочных показателей. Контроль хода производства, основные этапы. Анализ хода производства; работы, выполняемые в ходе анализа. Регулирование хода производства. Материально-техническое снабжение – производство – сбыт. Роль и значение МТС в системе операционного (производственного) менеджмента. Организация и управление операционной (производственной) инфраструктурой предприятия. Управление сбытом продукции</p>	4	0	2
---	---	---	---	---	---



Всего		26	10	17
-------	--	----	----	----

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

## 4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Здрестова-Захаренкова С. В.	Производственный менеджмент: практикум для студентов направления подготовки 080500.62 оч. формы обучения	Красноярск: КИТЭИ, 2009
Л1.2	Здрестова-Захаренкова С. В., Данилова А. С., Вашко Т. А.	Управление операциями: учебно-методический комплекс [для студентов напр. 080200.62 «Менеджмент», профиля 080200.62.14 «Менеджмент организации в сфере услуг, в том числе в торговле»]	Красноярск: СФУ, 2015

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Ильдеменов С. В., Ильдеменов А. С., Лобов С. В.	Операционный менеджмент: учебник	М.: ИНФРА-М, 2010
Л1.2	Новиков Н. И., Быстров В. А., Новиков Н. И.	Организация производства на предприятии: учебник для вузов по дисциплине "Организация производства на предприятии" по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика"	Старый Оскол: ТНТ, 2015

Л1.3	Пивоваров С.Э., Максимцев И.А., Рогова И.Н., Хутиева Е.С.	Операционный менеджмент для бакалавров: учебник для вузов. Стандарт третьего поколения.; допущено Советом учебно-методического объединения в области менеджмента	СПб.: Питер, 2011
Л1.4	Иванов И. Н.	Производственный менеджмент. Теория и практика: учебник для бакалавров	М.: Юрайт, 2015
Л1.5	Агарков А. П.	Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие для студентов бакалавриата по направлению подготовки "Менеджмент"	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2015
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Чейз Р. Б., Джейкобз Ф. Р., Аквилано Н. Д.	Производственный и операционный менеджмент: [приложение к одноименной книге]	Москва: Издательский дом "Вильямс", 2008
Л2.2	Фатхутдинов Р.А.	Производственный менеджмент. Краткий курс: учебник. ; рекомендовано Мин. образования РФ	СПб.: Питер, 2011
Л2.3	Ильдеменов С. В., Лобов С. В.	Операционный менеджмент: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров	Москва: ИНФРА-М, 2005
Л2.4	Джурабаев К. Т., Гришин А. Т., Джурабаева Г. К.	Производственный менеджмент: учебное пособие для вузов	Москва: КноРус, 2005
Л2.5	Козловский В. А., Маркина Т. В., Макаров В. М.	Производственный и операционный менеджмент: учебник	Санкт-Петербург: Специальная Литература, 1998
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Здрестова-Захаренкова С. В.	Производственный менеджмент: практикум для студентов направления подготовки 080500.62 оч. формы обучения	Красноярск: КИТЭИ, 2009
Л3.2	Здрестова-Захаренкова С. В., Данилова А. С., Вашко Т. А.	Управление операциями: учебно-методический комплекс [для студентов напр. 080200.62 «Менеджмент», профиля 080200.62.14 «Менеджмент организации в сфере услуг, в том числе в торговле»]	Красноярск: СФУ, 2015

## 7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Управление операциями	<a href="https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1987">https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1987</a>
Э2	Научная библиотека СФУ	<a href="http://bik.sfu-kras.ru/">http://bik.sfu-kras.ru/</a>
Э3	Научная электронная библиотека (eLIBRARY.RU)	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
Э4	Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М»	<a href="http://www.znanium.com">http://www.znanium.com</a>
Э5	КонсультантПлюс	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
Э6	«Гарант» — информационно-правовой портал	<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>
Э7	Единый интернет-портал Управления Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Республике Хакасия и Республике Тыва	<a href="http://www.krasstat.gks.ru/">http://www.krasstat.gks.ru/</a>
Э8	Энциклопедия ZNANIUM.COM	<a href="http://enc.znanium.com/">http://enc.znanium.com/</a>
Э9	"Административно-управленческий портал"	<a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a>
Э10	"Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал"	<a href="http://eup.ru/">http://eup.ru/</a>
Э11	Управление операциями [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. 080200.62 «Менеджмент», профиля 080200.62.14 «Менеджмент организации в сфере услуг, в том числе в торговле»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: С. В. Здрестова-Захаренкова, А. С. Данилова, Т. А. Вашко. - 2015	<a href="http://catalog.sfu-kras.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG=&amp;C21COM=S&amp;I21DBN=UMKD&amp;P21DBN=UMKD&amp;S21FMT=briefwebr&amp;S21ALL=%3C.%3EA%3D%D0%97%D0%94%D0%A0%D0%95%D0%A1%D0%A2%D0%9E%D0%92%D0%90-%D0%97%D0%90%D0%A5%D0%90%D0%A0%D0%95%D0%9D%D0%9A%D0%9E%D0%92%D0%90%20%D0%A1%D0%92%D0%95%D0%A2%D0%9B%D0%90%D0%9D%D0%90%20%D0%92%D0%98%D0%9A%D0%A2%D0%9E%D0%A0%D0%9E%D0%92%D0%9D%D0%90%3C.%3E%2A%3C.%3EK%3D%D0%A3%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%98%3C.%3E%2A%3C.%3EK%3D%D0%9E%D0%9F%D0%95%D0%A0%D0%90%D0%A6%D0%98%3C.%3E&amp;FT_REQUEST=&amp;FT_PREFIX=&amp;Z21ID=&amp;S21SRW=GOD&amp;S21SRD=DOWN&amp;S21STN=1&amp;S21REF=3&amp;S21CNR=20#page-title">http://catalog.sfu-kras.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG=&amp;C21COM=S&amp;I21DBN=UMKD&amp;P21DBN=UMKD&amp;S21FMT=briefwebr&amp;S21ALL=%3C.%3EA%3D%D0%97%D0%94%D0%A0%D0%95%D0%A1%D0%A2%D0%9E%D0%92%D0%90-%D0%97%D0%90%D0%A5%D0%90%D0%A0%D0%95%D0%9D%D0%9A%D0%9E%D0%92%D0%90%20%D0%A1%D0%92%D0%95%D0%A2%D0%9B%D0%90%D0%9D%D0%90%20%D0%92%D0%98%D0%9A%D0%A2%D0%9E%D0%A0%D0%9E%D0%92%D0%9D%D0%90%3C.%3E%2A%3C.%3EK%3D%D0%A3%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%98%3C.%3E%2A%3C.%3EK%3D%D0%9E%D0%9F%D0%95%D0%A0%D0%90%D0%A6%D0%98%3C.%3E&amp;FT_REQUEST=&amp;FT_PREFIX=&amp;Z21ID=&amp;S21SRW=GOD&amp;S21SRD=DOWN&amp;S21STN=1&amp;S21REF=3&amp;S21CNR=20#page-title</a>

Э12	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="http://cyberleninka.ru/">http://cyberleninka.ru/</a>
-----	--	---

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

К современному бакалавру общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умений самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Для формирования такого умения система университетского обучения рационально сочетает нескольких видов учебных занятий: лекций, практические/лабораторные занятия и самостоятельную работу, трудовая деятельность над которыми обладает определенной спецификой. Важным условием успешного освоения дисциплины является создание студентами системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. 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. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Успешное освоение компетенций, формируемых данной учебной дисциплиной, предполагает оптимальное использование времени самостоятельной работы. Целесообразно посвящать до 20 минут изучению конспекта лекции в тот же день после лекции и за день перед лекцией. Теоретический материал изучать в течение недели до 2 часов, а готовиться к практическому занятию по дисциплине до 1.5 часов. Для понимания материала учебной дисциплины и качественного его усвоения Вам рекомендуется такая последовательность действий:

- после прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры;

- при подготовке к лекции следующего дня нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции;

- в течение недели выбрать время для работы с литературой по учебной дисциплине в библиотеке и для решения задач;

- при подготовке к практическим занятиям повторить основные понятия и формулы по теме домашнего задания, изучить примеры;

- решая упражнение или задачу, предварительно понять, какой теоретический материал нужно использовать; наметить план решения, попробовать на его основе решить 1-2 аналогичных задания. При выполнении заданий всегда необходимо комментировать свои действия и не забывать о содержательной интерпретации.

**ПОДГОТОВКА К ЛЕКЦИЯМ** (подробно описано в Методических указаниях к лекционным занятиям).

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время. Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самостоятельно. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения. Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако

при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. 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 теоретическим материалом.

**ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ И ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ** (подробно описано в Методических рекомендациях по практическим и лабораторным занятиям).

Подготовку к каждому практическому занятию необходимо 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, рекомендованной к данной теме. 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 свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

В процессе подготовки к практическим и лабораторным занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме.

**САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА** (подробно описано в Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студента).

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины,

методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. В рамках СРС необходимо дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании письменных работ.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время включает:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение упражнений/задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время состоит из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ** (подробно описано в Методических рекомендациях по организации

самостоятельной работы студента).

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели. Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого Вы знакомитесь с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравниваете весомость и доказательность аргументов сторон и делаете вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна. Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов,



фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорными словами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда

языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

**ПОДГОТОВКА К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ - ЗАЧЕТУ / ЭКЗАМЕНУ**(подробно описано в Фонде оценочных средств).

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо освоить теоретические положения данной дисциплины, разобрать определения всех понятий и постановки моделей, описывающих процессы, рассмотреть примеры и самостоятельно решить несколько типовых задач из каждой темы. Дополнительно к изучению конспектов лекций необходимо пользоваться учебниками по учебной дисциплине.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

9.1.1	Кабинеты для самостоятельной работы по дисциплине оснащены следующим программным обеспечением:
9.1.2	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицсертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.3	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицсертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.4	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицсертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.5	Kaspersky Endpoint Security Лицсертификат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017.

### **9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

9.2.1	Электронные библиотечные системы:
9.2.2	ЭБС «Айбукс» <a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
9.2.3	ЭБС «Лань» <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
9.2.4	ЭБС «Юрайт» <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>
9.2.5	ЭБС «Знаниум» <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
9.2.6	Электронные библиотеки:
9.2.7	Научная электронная библиотека <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a>
9.2.8	Национальная электронная библиотека <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a>
9.2.9	Центральный коллектор библиотек <a href="http://www.ckbib.ru/">http://www.ckbib.ru/</a>

9.2.1 0	Профессиональные базы данных:
9.2.1 1	Web of Science <a href="https://login.webofknowledge.com">https://login.webofknowledge.com</a>
9.2.1 2	Scopus <a href="https://www.scopus.com">https://www.scopus.com</a>
9.2.1 3	Управление Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Республике Хакасия и Республике Тыва (Краснояркстат). <a href="http://www.krasstat.gks.ru">http://www.krasstat.gks.ru</a>

## **10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (комплекс для слайд-сопровождения дисциплины: ноутбук, мультимедийный проектор, экран) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины:

- Dvd – ресурсы (фрагменты художественных фильмов, телепрограмм)
- Комплекс раздаточных материалов: текстов - речевых образцов, статьи из профессиональных газет и журналов, фотографии ситуаций профессионального общения, распечатка слайдов с ключевой информацией

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Также помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС):

- Сетевой сервер, персональные компьютеры (компьютерный класс с выходом в Интернет)
- Стационарные компьютеры (библиотечный фонд СФУ)
- Множительная (копировальная) техника

Для лиц с нарушением слуха (акустические колонки, мультимедийный проектор)

Для лиц с нарушением зрения (мультимедийный проектор для использования презентаций с укрупненным текстом)

Для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата (персональные компьютеры и электронная образовательная среда [e.sfu-kras.ru](http://e.sfu-kras.ru)).