

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр <i>Б1.Б.3</i>	Наименование дисциплины <i>Операционный менеджмент</i>
-----------------------	---

Код направления подготовки	<i>09.03.02</i>
Направление подготовки	<i>Информационные системы и технологии</i>
Наименование (я) ОПОП (профиль)	<i>Системотехника и информационные технологии проектирования и управления в строительстве (академический бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Разработчики:

должность	ученая степень, учёное звание	ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н.</i>	<i>Сергиевская Н.В.</i>


Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и инновации», Протокол № 11 от 28.06.2016

Заведующий кафедрой

 / Н.Г. Верстина /
Подпись, ФИО

Рабочая программа утверждена методической комиссией, Протокол № 1 от 17/10/16

Председатель
методической комиссии

 / О.Н. Кузина /
Подпись, ФИО

Согласовано:

ЦОСП

 / А.Е. Беспалов /
дата _____ Подпись, ФИО

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Операционный менеджмент» является формирование уровня освоения компетенций обучающегося в области управления операциями и процессами.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии» (уровень образования - бакалавриат).

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

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели оценивания (показатели достижения результата)	Код показателя оценивания
готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе, знании принципов и методы организации и управления малыми коллективами	ОК-2	Знает функции общения в управленческой деятельности	З1
		Умеет устанавливать контакт при работе в малых группах и определять направленность решений в операционном менеджменте	У1
		Имеет навыки определения взаимозависимостей операций в процессе	Н1
способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность	ОК-3	Знает содержательные характеристики операционного менеджмента и формируемых им управленческих решений	З2
		Умеет применить положения операционного менеджмента к конкретным управленческим ситуациям, процессам и отношениям	У2
		Имеет навыки соотнесения современных концепций операционного менеджмента и присущего им инструментария	Н2

3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Операционный менеджмент» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 09.03.02 «Информационные системы и технологии» (уровень образования - бакалавриат), направленность/профиль «Системотехника и информационные технологии проектирования и управления в строительстве». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Операционный менеджмент» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных обучающимися в средней школе

Для освоения дисциплины «Операционный менеджмент» обучающийся должен:

Знать:

- математику в объеме средней школы;
- основы культуры речи;
- основные начала государственного устройства;
- основные экономические и деловые термины.

Уметь:

- анализировать основные события и факты общественно-исторической жизни государства;
- применять алгебраический и геометрический аппарат;
- выявлять запросы, связанные с будущей профессиональной деятельностью.

Владеть:

- навыками определения жизненных приоритетов и карьерного становления;
- навыками анализа цифровой информации.

Дисциплина «Операционный менеджмент» является предшествующей для освоения следующих дисциплин: Основы теории управления и логистики; Управление и автоматизированные системы управления строительством.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Структура дисциплины:

Форма обучения - очная

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Контактная работа с обучающимися				Самостоятельная работа		
				Практико-ориентированные занятия						
				Лекции	Лабораторный практикум	Практические занятия	Групповые занятия - комп. практикумы	в период теор. обучения	в сессию	
1	Общие положения операционного менеджмента	1	1,2	2		2		8	2	
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью.	1	3-5	4		4		10	2	Контрольная работа
3	Прогнозирование, планирование и контроль операций	1	6-8	4		4		10	2	
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	1	9, 10	2		2		10	4	Устный опрос
5	Совершенствование операций	1	13,14	2		2		10	4	

6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	1	15,16	2	2	10	4	
Итого:				16	16	58	18	Зачет

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

5.1. Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1	Общие положения операционного менеджмента	Тема 1. Общие положения операционного менеджмента Объективные предпосылки формирования операционного менеджмента как специфической области знаний и особого вида управленческой деятельности. Эволюция развития операционного менеджмента. Сущность операционного менеджмента и формируемых им управленческих решений. Основные цели, ситуации и проблемы операционного менеджмента. Модель "4E". Операционные менеджеры, их права, обязанности, компетенция и ответственность.	2
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью.	Тема 2. Содержательная характеристика управления операционной деятельностью. Вклад операционного менеджмента в обеспечение конкурентоспособности предприятия. Конкретизированные цели и задачи операционной деятельности. Методы измерения результатов операционной деятельности, их изменения. Управление цепочкой поставок. Управление взаимоотношениями с поставщиками и потребителями.	4
3	Прогнозирование, планирование и контроль операций	Тема 3. Прогнозирование, планирование и контроль операций Общие положения прогнозирования, планирования и контроля. Содержательная характеристика планирования операций: управление операционными мощностями; прогнозирование спроса и разработка стратегии согласования операционных мощностей и спроса; календарное планирование.	4
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	Тема 4. Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями Цели и этапы процесса проектирования. Типы процессов и критерии их выбора. Типы планирования и организация потоков. Проектирование и измерение работы. Технология и процессы: Понятие сервисных операций и характеристика общей системы "обслуживание - производство". Оценка качества услуг. Управление опытом потре-	2

		общей системы "обслуживание - производство". Оценка качества услуг. Управление опытом потребителя и факторы потребительского поведения.	
5	Совершенствование операций	Тема 5. Совершенствование операций Соотношение операционной и корпоративной стратегий. Концепция "4P" и ее использование для целей совершенствования операций. Обоснование критериев и приоритетов для осуществления усовершенствований. Методы определения возможностей совершенствования операций и способы их осуществления. Характеристика содержания и взаимосвязи совершенствования производственных и сервисных операций.	2
6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	Тема 6. Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента Структура и содержание цикла управления заказом. Сравнительная приоритетность конкретных этапов, входящих в цикл. Результаты осуществления цикла управления заказом. Обоснование критериев, факторов и показателей, используемых при оценке эффективности операционного менеджмента. Типичные оценочные ситуации. Взаимосвязь эффективности операционного менеджмента и интегральной эффективности деятельности предприятия.	2
		Итого	16

5.2. Лабораторный практикум

Учебным планом не предусмотрено

5.3. Перечень практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1	Общие положения операционного менеджмента	Основные вопросы практического занятия: 1. Основные этапы развития операционного менеджмента. 2. Сущность операционного менеджмента и формируемых им управленческих решений 3. Позиционирование операционного менеджмента в системе менеджмента строительного предприятия, основные взаимосвязи.	2
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью	Основные вопросы практического занятия: 1. Состав операций, являющихся объектом операционного менеджмента. 2. Вклад операционного менеджмента в обеспечение конкурентоспособности предприятия. 3. Обоснование меры результатов операционной деятельности. 4. Пример построения цепочки поставок. 5. Управление взаимоотношениями с поставщиками и потребителями.	4
3	Прогнозирование, планирование и контроль опе-	Основные вопросы практического занятия: 1. Обобщенная графическая модель прогнозирования,	4

	раций	планирования и контроля. 2. Методы прогнозирования спроса. 3. Содержание стратегии согласования операционных мощностей и спроса.	
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	Основные вопросы практического занятия: 1. Взаимосвязь сервисных и основных операций. 2. Управление опытом потребителя и факторы потребительского поведения. 3. Оценка качества услуг.	2
5	Совершенствование операций	Основные вопросы практического занятия: 1. Цели и критерии совершенствования операций. 2. Сходство и различия в содержании и процессах реализации усовершенствований производственных и сервисных операций. 3. Методы определения возможностей совершенствования операций и способы их осуществления.	2
6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	Основные вопросы практического занятия: 1. Обобщенная графическая модель цикла управления заказом. 2. Примеры оценки эффективности операционного менеджмента. 3. Оценка эффективности операционного менеджмента	2
		Итого	16

5.4. Групповые занятия – компьютерные практикумы
Учебным планом не предусмотрено

5.5. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Кол-во акад. часов	
			в период теор. обучения	в сессию
1	Общие положения операционного менеджмента	I. Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету и сдача зачета.	8	2
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью.	I. Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету и сдача зачета.	10	2
3	Прогнозирование, планирование и контроль операций	I. Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала.	10	2

		II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету и сдача зачета.		
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	I. Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету и сдача зачета.	10	4
5	Совершенствование операций	I. Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету и сдача зачета.	10	4
6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	I. Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету и сдача зачета.	10	4
		Итого	58	18

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

Основные принципы организации самостоятельной работы обучающихся изложены в Положении об организации самостоятельной работы обучающихся (НИУ МГСУ).

Формами самостоятельной работы обучающегося могут быть:

– чтение и изучение основной и дополнительной литературы, включая справочные издания, конспект лекций,

– ознакомление с терминами и понятиями с помощью энциклопедий, словарей, справочников,

– осуществление подготовки к мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по вопросам, указанным в рабочей программе дисциплины и фонде оценочных средств,

– составление перечня неувоенных вопросов с последующей консультацией у преподавателя.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие объективные предпосылки привели к возникновению операционного менеджмента?
2. Какие основные этапы включает в себя эволюция развития операционного менеджмента?
3. В чем заключаются основные отличительные особенности операционного менеджмента как особого вида управленческой деятельности?
4. Какие управленческие решения формируются в системе операционного менеджмента?
5. Как можно охарактеризовать связи операционного менеджмента с другими видами управленческой деятельности?
6. Как определяются границы операционной системы?
7. Что входит в содержание операционной системы?
8. Являются ли операционные менеджеры особой категорией управленческого персонала, и почему?
9. Как можно охарактеризовать основные задачи, которые должны решать операционные менеджеры?
10. Может ли менеджер совмещать функции и задачи управления операциями с другими видами управленческой деятельности?
11. Какой подход преобладает в операционном менеджменте – системный, процессный или ситуационный?
12. Как можно определить (в том числе, выразить аналитически) целевую функцию операционного менеджмента?
13. На какие конкретные факторы конкурентоспособности воздействует операционный менеджмент?
14. В чем состоит назначение четырехэтапной модели Хейза-Уйлрата?
15. На каких положениях теории менеджмента основана четырехэтапная модель Хейза-Уйлрата?
16. Какие основные результаты обеспечивает использование четырехэтапной модели Хейза-Уйлрата?
17. Что можно принять в качестве меры результатов операционной деятельности?
18. В чем заключаются основные взаимосвязи операционного и производственного менеджмента?
19. В чем заключаются основные различия операционного и производственного менеджмента?
20. В чем заключаются специфические особенности операций и операционного менеджмента в инвестиционно-строительной сфере?
21. Представить в графическом виде общую схему планирования и контроля операций.
22. В чем состоят цели и задачи управления операционными мощностями?
23. В чем состоят цели и задачи прогнозирования спроса?
24. Какими методами может быть обеспечен баланс спроса и операционных мощностей?
25. В чем состоят цели и задачи календарного планирования?
26. В чем состоят цели и задачи управления циклом производственного запаса?
27. В чем состоят цели и задачи управления очередями?
28. Перечислите основные этапы процесса проектирования новых товаров и услуг.
29. Что понимается под организацией потоков?
30. Представьте в графическом виде и дайте краткую характеристику матрицы "продукт-процесс".
31. Перечислите основные сервисные операции, их связь с производственными.
32. По каким признакам разделяются между собой "бэк" и "фронт" офисы?
33. Что понимается под факторами потребительского поведения? Перечислите главные из них.
34. Какими показателями можно оценить качество услуг?

35. Убывает или увеличивается значение сервисных операций по мере развития рыночной экономической системы, и почему?
36. Какие виды деятельности охватываются цепочкой поставок?
37. Почему можно назвать последовательность поставок "цепочкой"?
38. Как воздействует цепочка поставок на ход и результаты реализации управленческой стратегии?
39. Представить в графическом виде матрицу стратегических поставок и дать необходимые пояснения.
40. Являются ли цели управления взаимоотношениями с поставщиками такими же, как и цели управления взаимоотношениями с потребителями, и почему?
41. К каким результатам приводит эффективное управление цепочкой поставок?
42. Раскройте содержание первой компоненты концепции "4Р".
43. Раскройте содержание второй компоненты концепции "4Р".
44. Раскройте содержание третьей компоненты концепции "4Р".
45. Раскройте содержание четвертой компоненты концепции "4Р".
46. Из каких составляющих формируется система "обслуживание - производство"?
47. Какая из составляющих системы "обслуживание - производство" по мере развития рыночной экономической системы увеличивает свою значимость, и почему?
48. Как можно охарактеризовать основные связи операционной и корпоративной стратегии?
49. Что следует понимать под операционной стратегией предприятия?
50. Перечислите основные направления и факторы усовершенствования операций.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине для проведения промежуточной аттестации, а также текущего контроля обучающихся является Приложением 1 к рабочей программе дисциплины.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации, а также текущего контроля по дисциплине хранятся на кафедре, ответственной за преподавание данной дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

- учебно-методическую литературу, имеющуюся в НТБ НИУ МГСУ,
- учебную литературу, размещённую в Электронных библиотечных системах ЭБС АСВ и IPRbooks,
- методическую литературу, размещённую в ЭБС НИУ МГСУ.

Перечень используемой литературы ежегодно обновляется с учётом уровня развития науки и техники и представлен в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
--------------------------------------	---------------------------

«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
Научно-технический журнал по строительству и архитектуре «Вестник МГСУ»	http://www.vestnikmgsu.ru/
Научно-техническая библиотека НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/
Раздел «Кафедры» на официальном сайте НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/universityabout/Struktura/Kafedri/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине приведён в п.б.

Курс по дисциплине предполагает изучение теории на лекционных занятиях и выполнение различных заданий на практических занятиях. В ходе лекции обучающийся ведет конспект лекций в свободной форме. Поскольку восприятие информации улучшается при использовании различных способов выделения текста и представления его в виде рисунков, то обучающемуся рекомендуется на занятиях использовать различные способы выделения текста - подчеркивание или выделение цветом маркером, отметки на полях и др. Для закрепления знаний после лекции обучающемуся рекомендуется перечитать лекционный материал и записать появившиеся вопросы. Одновременно с конспектом лекции следует использовать учебные пособия, рекомендуемые данной рабочей программой.

После аудиторной и самостоятельной работы обучающийся должен четко понимать изложенный материал и ориентироваться в нем.

В курсе дисциплины некоторые вопросы полностью или частично отнесены на самостоятельное изучение. В этом случае обучающемуся рекомендуется просмотреть рекомендованную литературу и наметить общую структуру изучения вопроса в виде плана или схемы, изучить информацию по вопросу и законспектировать его в тетрадь.

После работы над вопросами для самостоятельного изучения обучающийся должен четко понимать материал по вопросу и ориентироваться в нем.

В ходе самостоятельной работы обучающимся рекомендуется использование эмпирических методов-операций учебной деятельности: наблюдение, изучение литературы, конспектирование, реферирование дополнительных источников, разбор типовых ситуаций.

Перечень тем по разделам дисциплины для самостоятельного изучения обучающимися приведён в таблице.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Темы для самостоятельного изучения (в период теоретического обучения)
1	Общие положения операционного менеджмента	1. Междисциплинарные связи курса "Операционный менеджмент" ("входы" и "выходы"). 2. Основные отличительные особенности операционного менеджмента от других видов управленческой деятельности. 3. Обоснование целевой функции операционного менеджмента.
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью.	1. Взаимосвязь задач операционного менеджмента и факторов конкурентоспособности предприятия. 2. Особенности содержания операционного менеджмента на предприятиях инвестиционно-строительной сферы.

		3. Сравнительный анализ различных методов измерения результатов операционной деятельности.
3	Прогнозирование, планирование и контроль операций	1. Качественный и количественный анализ операционных мощностей как конкретного объекта операционного менеджмента. 2. Подготовка варианта общей схемы планирования и контроля операций.
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	1. Поэтапная характеристика процесса проектирования. 2. Сравнение функций "бэк" и "фронт" офиса. 3. Подготовка предложений по составу показателей для оценки качества услуг.
5	Совершенствование операций	1. Покомпонентная характеристика концепции "4P" с учетом особенностей деятельности предприятий инвестиционно-строительной сферы. 2. Сравнительная характеристика совершенствования производственных и сервисных операций.
6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	1. Назначение цикла управления заказом в операционном менеджменте. 2. Пример расчета эффективности операционного менеджмента.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине приведён в п.6.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Информационные технологии
1	Общие положения операционного менеджмента	Интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью.	Интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.
3	Прогнозирование, планирование и контроль операций	Интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	Интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.
5	Совершенствование операций	Интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.
6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного ме-	Интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.

	неджмента	
--	-----------	--

11.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение, указанное в Приложении 3 к рабочей программе.

11.3. Перечень информационных справочных систем

Информационно-библиотечные системы

Наименование ИБС	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Научно-техническая библиотека НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебные занятия по дисциплине проводятся в оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением. Перечень материально-технического обеспечения дисциплины приведён в Приложении 4 к рабочей программе.

Приложение 1 к рабочей программе

Шифр	Наименование дисциплины
<i>Б1.Б.3</i>	<i>Операционный менеджмент</i>

Код направления подготовки	<i>09.03.02</i>
Направление подготовки	<i>Информационные системы и технологии</i>
Наименование (я) ОПОП (профиль)	<i>Системотехника и информационные технологии проектирования и управления в строительстве (академический бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формирование компетенций при изучении дисциплины происходит поэтапно, по мере освоения обучающимися разделов дисциплины.

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)					
	1	2	3	4	5	6
ОК-2	+	+	+	+	+	+
ОК-3	+	+	+	+	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание формирования компетенций осуществляется посредством прохождения обучающимися форм промежуточной аттестации и текущего контроля.

Оценивание формирования компетенций производится на основе показателей оценивания, указанных в п.2. рабочей программы.

2.1. Описание показателей и форм оценивания компетенций

Формами оценивания компетенций являются мероприятия промежуточной аттестации и текущего контроля по дисциплине, указанные в учебном плане и в п.4 рабочей программы.

Взаимосвязь форм и показателей оценивания компетенций приведена в таблице.

Код компетенции по ФГОС	Показатели освоения (Код показателя оценивания)	Формы оценивания			Численность оценивания компетенции
		Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
		Устный опрос	Контрольная работа		
1	2	3	4	5	6
ОК-2	31	+	+	+	+
	У1	+		+	+
	Н1	+	+		+
ОК-3	32	+	+	+	+
	У2	+		+	+
	Н2	+			+
	Итого	+	+	+	+

2.2. Описание шкалы и критериев оценивания

Критериями оценивания уровня освоения компетенций являются:

Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	Знание терминов и определений, понятий
	Знание основных закономерностей и соотношений, принципов
	Объём освоенного материала, усвоение всех дидактических единиц
	Полнота ответов
	Правильность ответов
	Чёткость изложения и интерпретации знаний
Умения	Освоение методик - умение выполнять (типовые) задания
	Умение использовать теоретические знания для выполнения заданий
	Умение проверять решение и анализировать результаты
	Умение качественно оформлять (презентовать) выполнения заданий
Навыки	Быстрота выполнения трудовых действий
	Объём выполненных заданий
	Качество выполнения трудовых действий
	Самостоятельность планирования выполнения трудовых действий

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в НИУ МГСУ.

Перечень типовых примерных вопросов/заданий для проведения зачёта в I семестре (очная форма обучения):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вопросы / задания
1	Общие положения операционного менеджмента	Понятие и сущность операционного менеджмента. Основные цели, ситуации и проблемы операционного менеджмента.
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью.	Методы измерения результатов операционной деятельности, их изменения. Управление цепочкой поставок. Управление взаимоотношениями с поставщиками и потребителями.
3	Прогнозирование, планирование и контроль операций	Общие положения прогнозирования, планирования и контроля. Содержательная характеристика планирования операций.
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	Типы планирования. Проектирование работы. Характеристика общей системы "обслуживание - производство". Оценка качества услуг. Управление опытом потребителя и факторы потребительского поведения.
5	Совершенствование операций	Соотношение операционной и корпоративной стратегий. Концепция "4P". Методы определения возможностей совершенствования операций и способы их осуществления.
6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	Структура и содержание цикла управления заказом. Обоснование факторов и показателей, используемых при оценке эффективности операционного менеджмента. Типичные оценочные ситуации.

3.2. Текущий контроль

Перечень проводимых мероприятий текущего контроля:

- контроль работы на практических занятиях;
- написание контрольной работы;
- устный опрос

Контроль за выполнением заданий на практических занятиях осуществляется в соответствии с планом проведения занятий. Пример плана

Практическое занятие 1.

Тема 1 Общие положения операционного менеджмента

Основные вопросы практического занятия

1. Основные этапы развития операционного менеджмента.
2. Сущность операционного менеджмента и формируемых им управленческих решений
3. Позиционирование операционного менеджмента в системе менеджмента строительного предприятия, основные взаимосвязи.

Цель занятия: получения первичных навыков о дисциплине операционного менеджмента.

Ключевые понятия: операционный менеджмент, управленческих решений, операционные менеджеры.

Рекомендации:

- проведение фронтального опроса студентов;
- выполнение заданий.

Вопросы для устного фронтального опроса:

1. Что такое операционный менеджмент?
2. Какие объективные предпосылки формирования операционного менеджмента Вы знаете?
3. Расскажите эволюцию развития операционного менеджмента.
4. Расскажите о роли и сущности операционного менеджмента и формируемых им управленческих решений. Приведите примеры.
5. Каковы основные цели операционного менеджмента?
6. Расскажите о ситуациях и проблемах операционного менеджмента. Аргументируйте свой ответ.
7. Что такое модель "4E"?
8. Кто такие операционные менеджеры? Какова их роль в деятельности компании?

Задание 1. Составить глоссарий основных понятий по данной теме, используя материалы лекции по дисциплине.

Задание 2. В форме круглого стола все обучающиеся обсуждают роль, сущность операционного менеджмента и формируемых им управленческих решений.

Задание 3. Придумайте или используйте реально существующую компанию. Опишите ее. Чем занимается? К какому виду бизнеса (крупный, средний, малый) относится? Как осуществляется процесс принятия решений? Какие концепции операционного менеджмента наиболее актуальны для данной организации. Аргументируйте свой ответ.

Примерные тестовые вопросы для контрольной работы

1. Все методы прогнозирования делятся на...группы.
 - (?) 2
 - (?) 3
 - (!) 4
 - (?) 5
2. Методы прогнозирования основаны на мнении экспертов
 - (!) Экспертные
 - (?) Расчетные
 - (?) Составление временных рядов
 - (?) Ассоциативные или причинно- обусловленные
3. Вид деятельности, выполняемый в рамках какой-либо организации.
 - (!) Операция
 - (?) Операционный фактор
 - (?) Операционный центр
 - (?) Операционный менеджмент
4. Обозначение методологии вычисления издержек на основе выполняемых операций.

- (!) ABC
- (?) Анализ Парето
- (?) Анализ операций
- (?) Анализ ценности

5. Методы прогнозирования осуществляются на основе мнения выборки потребности клиентов

- (?) Экспортные
- (!) Расчетные
- (?) Составление временных рядов
- (?) Ассоциативные или причинно- обусловленные

6. Деятельность по управлению процессом приобретения материалов, их преобразования в готовый продукт и поставкой этого продукта покупателю. Это...

- (?) Операция
- (?) Операционный фактор
- (?) Операционный центр
- (!) Операционный менеджмент

7. Упорядочивание операций или их факторов в соответствии с принципом убывания связанных с ним издержек.

- (?) ABC
- (!) Анализ Парето
- (?) Анализ операций
- (?) Анализ ценности

8. Методы прогнозирования осуществляются на основе трендов.

- (?) Экспортные
- (?) Расчетные
- (!) Составление временных рядов
- (?) Ассоциативные или причинно- обусловленные

9. Коэффициент переноса (связывающий множитель), используемый для определения стоимостных отношений между функцией и стоимостным объектом.

- (?) Операция
- (!) Операционный фактор
- (?) Операционный центр
- (?) Операционный менеджмент

10. Оценка эффективности выполнения операций с целью определения путей совершенствования процесса их выполнения.

- (?) ABC
- (?) Анализ Парето
- (!) Анализ операций
- (?) Анализ ценности

11. Регрессионный анализ, объединяющий переменные и факторы, влияющие на спрос. Это методы прогнозирования...

- (?) Экспортные
- (?) Расчетные
- (?) Составление временных рядов
- (!) Ассоциативные или причинно- обусловленные

12. Совокупность информации, связанной с функциями, которые используются в каком-либо процессе или процедуре.
- (?) Операция
 - (?) Операционный фактор
 - (!) Операционный центр
 - (?) Операционный менеджмент
13. Исследование бизнес – процесса с целью определения возможностей его улучшения и снижения издержек.
- (?) ABC
 - (?) Анализ Парето
 - (?) Анализ операций
 - (!) Анализ ценности
14. Методикой оценки качества услуг является:
- (!) расчет индекса удовлетворенности потребителей.
 - (?) расчет индекса удовлетворенности производителей.
 - (?) расчет индекса удовлетворенности услуг
 - (?) расчет индекса оценки качества

Вопросы для устного опроса

1. Дайте определение операционного менеджмента.
2. В чем заключаются основные отличительные особенности операционного менеджмента как особого вида управленческой деятельности?
3. Каковы объективные предпосылки формирования операционного менеджмента?
4. Расскажите об эволюции развития операционного менеджмента.
5. Какие основные этапы включает в себя эволюция развития операционного менеджмента?
6. В чем заключается сущность операционного менеджмента?
7. Перечислите основные цели операционного менеджмента.
8. Расскажите о проблемах операционного менеджмента.
9. Что вы знаете о конкурентоспособности предприятий и о вкладе операционного менеджмента?
10. Что такое операционная деятельность?
11. В чем заключаются конкретизированные цели и задачи операционной деятельности?
12. Какие методы измерения результатов операционной деятельности вы знаете?
13. Что такое цепочка поставок?
14. Как происходит управление цепочкой поставок?
15. Как осуществляется управление взаимоотношениями с поставщиками и потребителями?
16. Дайте определение операционной стратегии.
17. Дайте определение корпоративной стратегии.
18. Что вы знаете о концепции "4P"?
19. Что вы можете рассказать о методах определения возможностей совершенствования операций? Каковы их способы их осуществления?
20. Перечислите основные сервисные операции, их связь с производственными.
21. Расскажите о производственных и сервисных операциях.
22. Убывает или увеличивается значение сервисных операций по мере развития рыночной экономической системы, и почему?

23. Какие виды деятельности охватываются цепочкой поставок?
 24. Почему можно назвать последовательность поставок "цепочкой"?
 25. Являются ли цели управления взаимоотношениями с поставщиками такими же, как и цели управления взаимоотношениями с потребителями, и почему?

4. *Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций*

Процедура промежуточной аттестации регламентируется с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в НИУ МГСУ.

4.1. *Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме экзамена/дифференцированного зачета*

Учебным планом не предусмотрено.

4.2. *Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме Зачета*

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме Зачёта в 1 семестре.

Для оценивания знаний, умений и навыков используются критерии, указанные п.2.2.

Код показателя оценивания	Оценка	
	Не зачтено	Зачтено
31 32	не знает терминов и определений	знает термины и определения
	не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать
	не знает значительной части материала дисциплины	знает материал дисциплины в запланированном объёме
	Ответ не дан	ответ не полон, некоторые моменты в ответе не отражены
	допускает грубые ошибки при изложении ответа на вопрос	В ответе имеются несущественные неточности
	Неверно излагает и интерпретирует знания. Изложение материала логически не выстроено. Не способен проиллюстрировать изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Грамотно и по существу излагает материал. Логическая последовательность изложения не нарушена. Поясняющие рисунки, схемы и примеры корректны и понятны.
У1 У2	Не умеет выполнять поставленные практические задания, выбрать типовой алгоритм решения	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой
	Не может увязывать теорию с практикой, не может ответить на простые	Правильно применяет полученные знания при выполнении заданий и обосновании

	вопросы по выполнению заданий, не может обосновать выбор метода решения задач	решения. Грамотно обосновывает ход решения задач
	Допускает грубые ошибки при выполнении заданий, нарушающие логику решения	Допускает некоторые ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения. Делает выводы по результатам решения
	Не способен проиллюстрировать решение поясняющими схемами, рисунками	Поясняющие рисунки и схемы корректны и понятны.
Н1 Н2	Не обладает навыками выполнения поставленных задач	Не испытывает затруднений при выполнении стандартных задач. Решение нестандартных задач представляет для него сложности.
	Не выполняет трудовые действия или выполняет очень медленно, не достигая поставленных задач	Выполняет трудовые действия, выполняет все поставленные задания.
	Выполняет трудовые действия некачественно	Выполняет трудовые действия качественно

4.3. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме защиты курсовой работы/проекта

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме защиты курсового проекта /курсовой работы не проводится.

Приложение 2 к рабочей программе

Шифр	Наименование дисциплины
Б1.Б.3	Операционный менеджмент

Код направления подготовки	09.03.02
Направление подготовки	Информационные системы и технологии
Наименование (я) ОПОП (профиль)	Системотехника и информационные технологии проектирования и управления в строительстве (академический бакалавриат)
Год начала реализации ОПОП	2017
Уровень образования	бакалавриат
Форма обучения	очная
Год разработки/обновления	2016

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, количество страниц	Количество экземпляров печатных изданий в библиотеке НИУ МГСУ	Число обучающихся, одновременно изучающих дисциплину
1	2	3	4	5
<i>Основная литература:</i>				
		НТБ НИУ МГСУ		
1	Операционный менеджмент	Стерлигова А. Н. Операционный (производственный) менеджмент [Текст]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" и направлению "Менеджмент" / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 186 с.	30	60
<i>Дополнительная литература:</i>				
		НТБ НИУ МГСУ		
2	Операционный менеджмент	Производственный менеджмент [Текст]: учебник для бакалавров / под ред. И. Н. Иванова; [И. Н. Иванов [и др.]; Гос. ун-т управления. - Москва: Юрайт, 2013. - 574 с.	20	60
		ЭБС АСВ		

	Операционный менеджмент	Ильдеменов А.С. Операционный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник/ Ильдеменов А.С.— Электрон. текстовые данные. — М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. — 384 с.	http://www.iprbookshop.ru/17030	60
--	-------------------------	--	---	----

Согласовано:

НТБ

НТБ МГСУ

05.09.16

дата



Подпись, ФИО

Приложение 3 к рабочей программе

Шифр	Наименование дисциплины
<i>Б1.Б.3</i>	<i>Операционный менеджмент</i>

Код направления подготовки	<i>09.03.02</i>
Направление подготовки	<i>Информационные системы и технологии</i>
Наименование (я) ОПОП (профиль)	<i>Системотехника и информационные технологии проектирования и управления в строительстве (академический бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№	Наименование раздела дисциплины	Тема	Наименование программного обеспечения	Тип лицензии
1	Общие положения операционного менеджмента	Тема 1. Общие положения операционного менеджмента	Microsoft Office	Open License
2	Содержательная характеристика управления операционной деятельностью.	Тема 2. Содержательная характеристика управления операционной деятельностью	Microsoft Office	Open License
3	Прогнозирование, планирование и контроль операций	Тема 3. Прогнозирование, планирование и контроль операций	Microsoft Office	Open License
4	Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	Тема 4. Проектирование новых товаров и услуг. Управление сервисными операциями	Microsoft Office	Open License
5	Совершенствование операций	Тема 6. Совершенствование операций	Microsoft Office	Open License
6	Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	Тема 7. Цикл управления заказом. Подходы к оценке эффективности операционного менеджмента	Microsoft Office	Open License

Приложение 4 к рабочей программе

Шифр	Наименование дисциплины
<i>Б1.Б.3</i>	<i>Операционный менеджмент</i>

Код направления подготовки	<i>09.03.02</i>
Направление подготовки	<i>Информационные системы и технологии</i>
Наименование (я) ОПОП (профиль)	<i>Системотехника и информационные технологии проектирования и управления в строительстве (академический бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Перечень материально-технического обеспечения по дисциплине:

№ п/п	Вид учебного занятия	Наименование оборудования	№ и наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
1	2	3	4
1	Лекции	стационарные / мобильные (переносные) наборы демонстрационного мультимедийного оборудования (проектор, микрофон, экран, компьютер)	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (129337, г. Москва, ш. Ярославское, д.26, корп. 7, помещение 8 комн.14, 64)
2	Практические занятия	стационарные / мобильные (переносные) наборы демонстрационного мультимедийного оборудования (проектор, микрофон, экран, компьютер)	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (129337, г. Москва, ш. Ярославское, д.26, корп. 2, помещение 1, комн. 42,42а, 47,47а)
3	Самостоятельная работа	29 персональных компьютеров с конфигурацией: 1,6 ГГц, HDD 80 Гб, RAM 1 Гб, Video RAM 128 Мб, DVD-R/RW, монитор 17 ``	Помещение для самостоятельной работы обучающихся (129337, г. Москва, ш. Ярославское, д.26, корп. 2, помещение 6, комн. 5.)