

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой МТЭК

\_\_\_\_\_ В.В. Пленкина

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: **Операционный менеджмент в производственных и сервисных компаниях**  
направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организации общественного питания  
направленность (профиль): Технология и организация ресторанного дела

форма обучения: **очная**

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры МТЭК  
Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся необходимых теоретических знаний и практических навыков в области операционного менеджмента на основе современных форм и методов управления производством и операциями.

**Задачи дисциплины:**

- изучение теоретических основ управления операционной деятельностью предприятий производственной сферы и сферы услуг;
- освоение методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в сфере управления операционной деятельностью предприятий;
- овладение методами и инструментами управления операционной деятельностью предприятий;
- получение навыков использования широкого спектра методов и средств принятия решений в области операционного менеджмента.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к элективным дисциплинам модуля «Lean Management («Фабрика процессов»))» части, формируемой участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание производственных процессов отраслевых предприятий,
- умения отбирать, систематизировать и анализировать информацию,
- владение методами анализа и синтеза, принятия управленческих решений.

Содержание дисциплины и служит основой для освоения дисциплины «Инструменты системы «бережливое производство»».

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)  | Код и наименование результата обучения по дисциплине   |
|--|---|--|
| ПКСд-5 Способен идентифицировать бизнес-процессы, их элементы и операции; выявлять недостатки и оценивать эффективность процессов; формировать предложения по улучшению использования ресурсов и повышению эффективности на основе современных технологий процессного управления и инструментов бережливого производства | ПКСд-5 .1 Применяет инструментарий операционного менеджмента и процессного управления для повышения эффективности процессов | Знать: З1 основные инструменты и методы операционного менеджмента  |
|  |   | Уметь: У1 выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.                |
|  |   | Владеть: В1 навыками повышения эффективности бизнес-процессов с использованием методов операционного менеджмента |

## 4. Объем дисциплин

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Таблица 4.1.

| Форма обучения | Курс/ семестр | Аудиторные занятия/контактная работа, час. |                      |                      | Самостоятельная работа, час. | Форма промежуточной аттестации |
|----------------|---------------|--|----------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------|
|                |               | Лекции                                     | Практические занятия | Лабораторные занятия |                              |                                |
| очная          | 3/5           | 18   | 34                   | -                    | 56                           | зачет                          |

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины.

#### очная форма обучения (ОФО)

Таблица 5.1.1

| № п/п | Структура дисциплины |                                       | Аудиторные занятия, час. |     |     | СРС, час. | Всего, час. | Код ИДК   | Оценочные средства   |
|-------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------|-----|-----|-----------|-------------|-----------|--|
|       | Номер раздела        | Наименование раздела                  | Л.                       | Пр. | Лаб |           |             |           |  |
| 1     | 1                    | Введение в управление операциями      | 2                        | 4   | -   | 21        | 27          | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 1, Практическая ситуация по разделу 1   |
|       |                      |                                       |                          |     |     |           |             | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 1, Практическая ситуация по разделу 1   |
|       |                      |                                       |                          |     |     |           |             | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 1, Практическая ситуация по разделу 1   |
| 2     | 2                    | Управление операционной деятельностью | 4                        | 10  | -   | 13        | 27          | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 2, Практическая ситуация по разделу 2   |
|       |                      |                                       |                          |     |     |           |             | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 2, Практическая ситуация по разделу 2   |
|       |                      |                                       |                          |     |     |           |             | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 2, Практическая ситуация по разделу 2   |
| 3     | 3                    | Управление операционными ресурсами    | 6                        | 10  | -   | 11        | 27          | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 3, Практическая ситуация по разделу 3, Расчетно-логическое задание по разделу 3 |
|       |                      |                                       |                          |     |     |           |             | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 3, Практическая ситуация по разделу 3, Расчетно-логическое задание по разделу 3 |
|       |                      |                                       |                          |     |     |           |             | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 3, Практическая ситуация по разделу 3,  |

|        |       |   |    |    |   |    |     |           |  |
|--------|-------|---|----|----|---|----|-----|-----------|--|
|        |       |   |    |    |   |    |     |           | Расчетно-логическое задание по разделу 3                                   |
| 4      | 4     | Управление длительностью операционного цикла. | 6  | 10 | - | 11 | 27  | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 4, Расчетно-логическое задание по разделу 4 |
|        |       |   |    |    |   |    |     | ПКСд-5 .1 | Участие в дискуссии по разделу 4, Расчетно-логическое задание по разделу 4 |
| 5      | Зачет |   | -  | -  | - | 00 | 00  |           | тест   |
| Итого: |       |   | 18 | 34 | - | 56 | 108 |           |  |

### заочная форма обучения (ЗФО)

Не реализуется

### очно-заочная форма обучения (ОЗФО)

Не реализуется

#### 5.2. Содержание дисциплины.

##### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. *«Введение в управление операциями»* Объекты операционного менеджмента: операция, бизнес-процесс, ресурсы и пр. Взаимосвязь операционного менеджмента с различными отраслями знания менеджмента. Производство и оказание услуг – как основные области операционного менеджмента. Операционная функция организации. Операционная система организации и ее подсистемы.

Раздел 2. *«Управление операционной деятельностью»*. Факторы, влияющие на операционную стратегию предприятия. Содержание операционной стратегии. Сервисная стратегия организации. Особенности услуг как вида деятельности. Модели организации операционной деятельности в сфере услуг. Модели управления производством (с запасами, без запасов): условия применения, характеристика, особенности функционирования, организация взаимодействия с поставщиками и потребителями. Формы организации производственного процесса. Понятие и классификация производственных процессов.

Раздел 3. *«Управление операционными ресурсами»*. 5P операционного менеджмента. Производственная мощность: принятие решений по объему и размещению производственных мощностей, стратегии использования производственной мощности. Традиционные и прогрессивные подходы к управлению запасами в производственном процессе.

Раздел 4. *«Управление длительностью операционного цикла»*. Операционный (производственный) цикл и показатели его характеризующие. Оценка уровня организации производственных процессов. Организация процесса производства во времени и в пространстве. Производственный цикл и его составляющие. Длительность операционного (производственного) цикла. Определение «узких мест» и их «расшивка».

##### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

#### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

| № п/п | Номер раздела дисциплины | Объем, час. |     |      | Тема лекции                      |
|-------|--------------------------|-------------|-----|------|----------------------------------|
|       |                          | ОФО         | ЗФО | ОЗФО |                                  |
| 1     | 1                        | 2           | -   | -    | Введение в управление операциями |

|        |   |    |   |   |   |
|--------|---|----|---|---|---|
| 2      | 2 | 4  | - | - | Управление операционной деятельностью         |
| 3      | 3 | 6  | - | - | Управление операционными ресурсами            |
| 4      | 4 | 6  | - | - | Управление длительностью операционного цикла. |
| Итого: |   | 18 | - | - |   |

### Практические занятия

Таблица 5.2.2

| № п/п  | Номер раздела дисциплины | Объем, час. |     |      | Тема практического занятия  |
|--------|--------------------------|-------------|-----|------|---|
|        |                          | ОФО         | ЗФО | ОЗФО |   |
| 1      | 1                        | 4           | -   | -    | Операционная функция организации.<br>Операционная система организации и ее подсистемы.  |
| 2      | 2                        | 10          | -   | -    | Модели управления производством.<br>Совершенствование операционной стратегии.<br>Традиционные и современные системы управления производственными запасами.  |
| 3      | 3                        | 10          | -   | -    | Производственная мощность: принятие решений по объему и размещению производственных мощностей.<br>Стратегии использования производственной мощности.        |
| 4      | 4                        | 10          | -   | -    | Организация процесса производства во времени и в пространстве.<br>Расчет длительности производственного цикла.<br>Определение «узких мест» и их «расшивка». |
| Итого: |                          | 34          |     |      |   |

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

| № п/п  | Номер раздела дисциплины | Объем, час. |     |      | Тема  | Вид СРС                                    |
|--------|--------------------------|-------------|-----|------|---|--|
|        |                          | ОФО         | ЗФО | ОЗФО |   |  |
| 1      | 1                        | 21          | -   | -    | Введение в управление операциями              | Подготовка к практическим занятиям, зачету |
| 2      | 2                        | 13          | -   | -    | Управление операционной деятельностью         | Подготовка к практическим занятиям, зачету |
| 3      | 3                        | 11          | -   | -    | Управление операционными ресурсами            | Подготовка к практическим занятиям, зачету |
| 4      | 4                        | 11          | -   | -    | Управление длительностью операционного цикла. | Подготовка к практическим занятиям, зачету |
| Итого: |                          | 56          |     |      |   |  |

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: мультимедийная лекция-визуализация в диалоговом режиме, разбор практических ситуаций, имитационные игры.

### 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

### 7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

### 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

| № п/п                       | Виды мероприятий в рамках текущего контроля                 | Количество баллов |
|-----------------------------|---|-------------------|
| <b>1 текущая аттестация</b> |   |                   |
| 1                           | Участие в дискуссии   | 0-10              |
| 2                           | Решение практических ситуаций                               | 0-20              |
|                             | <b>ИТОГО за первую текущую аттестацию</b>                   | <b>0-30</b>       |
| <b>2 текущая аттестация</b> |   |                   |
| 3                           | Участие в дискуссии   | 0-10              |
| 4                           | Решение практических ситуаций и расчетно-логических заданий | 0-20              |
|                             | <b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию</b>                   | <b>0-30</b>       |
| <b>3 текущая аттестация</b> |   |                   |
| 5                           | Участие в дискуссии   | 0-10              |
| 6                           | Решение практических ситуаций и расчетно-логических заданий | 0-30              |
|                             | <b>ИТОГО за третью текущую аттестацию</b>                   | <b>0-40</b>       |
|                             | <b>ВСЕГО</b>  | <b>0-100</b>      |

### 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Ресурсы научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО РГУ Нефти и газа (НИУ) им. И.М. Губкина.
- Ресурсы научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО УГНТУ.
- Ресурсы научно-технической библиотеки ФГБОУ ВО «Ухтинский государственный технический университет».

- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ».
- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «ЭБС ЛАНЬ».
- Предоставление доступа к Цифровому образовательному ресурсу – библиотечная система IPR SMART.
- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «Политехресурс».
- Предоставление доступа к ЭБС от ООО «РУНЭБ».
- Портал «Управление производством»// <http://www.up-pro.ru/>
- Бережливое производство и бережное управление // <http://www.leanzone.ru/>
- Бережливое производство доступно всем <http://wkazarin.ru>
- Свободная энциклопедия // <https://ru.wikipedia.org>
- Harvard Business Review // <http://hbr-russia.ru/liderstvo/prinyatie-resheniy/>
- СПС «Гарант»// [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
- СПС «Консультант Плюс» // [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
- Российская государственная библиотека // <http://rsl.ru/>
- Национальная электронная библиотека. Аналитические материалы // <http://www.nel.ru/analytdoc/svodka.html>
- Федеральный образовательный портал по экономике, менеджменту// [ecsocman.edu.ru](http://ecsocman.edu.ru)

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office Professional Plus

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

| № п/п | Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы | Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий   | Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор) |
|-------|--|---|--|
| 1     | 2  | 3   | 4  |
| 1     | Операционный менеджмент в производственных и сервисных компаниях   | Лекционные занятия:<br>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические и лабораторные занятия); курсового проектирования (выполнения курсовых работ); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. | 625000, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, 70, корп.7  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.<br>Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран  |   |
|  | Практические занятия:<br>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические и лабораторных занятий); курсового проектирования (выполнения курсовых работ); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.<br>Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная.<br>Компьютеры в комплекте, проектор, проекционный экран. | 625000, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, 70, корп.7 |

## 11. Методические указания по организации СР

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Практические занятия проводятся с целью углубленного освоения материала лекций, выработки навыков в решении практических задач и производстве необходимых расчетов. Главным содержанием практических занятий является активная работа каждого обучающегося.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся должны не только посещать лекционные и практические аудиторные занятия, но и самостоятельно изучать специальную литературу.

В этой связи следует отметить, что не менее 50% времени от общего времени на изучение дисциплины потребуется на работу с различными источниками: периодической литературой, учебниками, Интернет ресурсами и т.д. Изучение научно-методической литературы необходимо для подготовки к практическим занятиям, а также аттестационных материалов (расчетов, моделей, презентаций и т.п.).

### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа (СР) обучающихся – это процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний и умений без непосредственного участия преподавателя.

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающихся к практическим занятиям и итоговой аттестации по курсу. Внеаудиторная СР - это вид учебных занятий, в процессе которых обучающиеся, руководствуясь непосредственной помощью преподавателя или соответствующей методической литературой, самостоятельно углубляют и совершенствуют приобретенные на аудиторных занятиях знания, умения и опыт учебно-познавательной деятельности, выполняя во внеаудиторное время контрольные задания, способствующие развитию их интеллектуальной активности и познавательной самостоятельности как черт личности.

Предметно и содержательно СР определяется государственным образовательным стандартом, действующим учебным планом и рабочей программой дисциплины.

К средствам обеспечения СР относятся учебники, учебные пособия и методические руководства, учебно-программные комплексы, система поддержки учебного процесса EDUCON и т.д.

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм: самоконтроль и самооценка обучающегося; контроль и оценка со стороны преподавателя.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы являются:

- уровень освоения обучающимися учебного материала;
- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении творческих заданий;
- сформированность соответствующих компетенций;
- обоснованность и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями

## Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Дисциплина **ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ И СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЯХ**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организации общественного питания  
направленность (профиль): Технология и организация ресторанного дела

| Код компетенции   | Код, наименование ИДК   | Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)   | Критерии оценивания результатов обучения  |   |  |  |
|---|---|---|---|---|--|--|
|   |   |   | 1-2   | 3   | 4  | 5  |
| ПКСД-5<br>Способен идентифицировать бизнес-процессы, их элементы и операции; выявлять недостатки и оценивать эффективность процессов; формировать предложения по улучшению использования ресурсов и повышению эффективности на основе современных технологий процессного управления и инструментов бережливого производства | ПКСД-5.1<br>Применяет инструментальной операционного менеджмента и процессного управления для повышения эффективности процессов | Знать: З1<br>основные инструменты и методы операционного менеджмента  | Не знает основные инструменты и методы операционного менеджмента  | Знает на низком уровне основные инструменты и методы операционного менеджмента  | Знает на среднем уровне основные инструменты и методы операционного менеджмента  | Знает на высоком уровне основные инструменты и методы операционного менеджмента  |
|   |   | Уметь: У1<br>выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.                  | Не умеет выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.                  | Умеет на низком уровне выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.                  | Умеет на среднем уровне выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.                  | Умеет на высоком уровне выбирать инструменты и методы операционного менеджмента для решения поставленных задач.                  |
|   |   | Владеть: В1<br>навыками повышения эффективности и бизнес-процессов с использованием методов операционного менеджмента | Не владеет навыками повышения эффективности и бизнес-процессов с использованием методов операционного менеджмента | Владеет на низком уровне навыками повышения эффективности и бизнес-процессов с использованием методов операционного менеджмента | Владеет на среднем уровне навыками повышения эффективности и бизнес-процессов с использованием методов операционного менеджмента | Владеет на высоком уровне навыками повышения эффективности и бизнес-процессов с использованием методов операционного менеджмента |

**КАРТА  
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой**

дисциплины: ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ И СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЯХ

направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции и организации общественного питания

направленность (профиль): Технология и организация ресторанного дела

| № п/п | Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания   | Количество экземпляров в БИК | Контингент обучающихся, использующих указанную литературу | Обеспеченность обучающихся литературой, % | Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-) |
|-------|--|------------------------------|---|---|---|
| 1     | Стерлигова, А. Н. Операционный (производственный) менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" и направлению "Менеджмент" / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 186 с. - Текст : непосредственный   | 10                           | 15  | 100                                       | -   |
| 2     | Производственный менеджмент: учебник / А. О. Блинов [и др.]; под ред.: А. Н. Романова, В. Я. Горфинкеля, М. М. Максимцова. - Москва: Проспект, 2014. - 396 с. - Текст : непосредственный.  | 10                           | 15  | 100                                       | -   |
| 3     | Операционный менеджмент: учебник / Е. М. Дебердиева, И. В. Осинская, Т. В. Малюткина, М. В. Пленкина ; ТИУ. - Тюмень: ТИУ, 2019. - 292 с. : табл. - Электронная библиотека ТИУ. – Текст: непосредственный.   | 12+ЭР*                       | 15  | 100                                       | +   |
| 4     | Бережливое производство как инструментальный совершенствования производственной стратегии на отраслевых предприятиях: монография / Е. М. Дебердиева, О. В. Ленкова, С. В. Фролова [и др.]. - Тюмень : ТИУ, 2020. - 169 с. - URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/115039.html">http://www.iprbookshop.ru/115039.html</a> . | 12+ЭР*                       | 15  | 100                                       | +   |

ЭР\* – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

## Лист согласования

Внутренний документ "ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ И  
СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЯХ \_2023\_19.03.04\_РДБ"

Документ подготовил: Дебердиева Елена Марсовна

| Должность  | ФИО                        | ИО | Результат   |
|--|----------------------------|----|-------------|
| Профессор, имеющий<br>ученую степень<br>доктора наук, ученое<br>звание доцент<br>(средний уровень) | Дебердиева Елена Марсовна  |    | Согласовано |
| Директор   | Медведев Андрей Витальевич |    | Согласовано |
| Начальник отдела   | Шлык Константин Юрьевич    |    | Согласовано |
| Специалист 1<br>категории  | Руммо Екатерина Леонидовна |    | Согласовано |
| Директор   | Каюкова Дарья Хрисановна   |    | Согласовано |