

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ястребов Олег Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.05.2023 16:49:53

Уникальный программный ключ:

ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в операционный менеджмент

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 Менеджмент (Магистратура)

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Управление клиентским опытом и инновации в сервисе

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2023 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Введение в операционный менеджмент» является формирование у студентов системного представления об управлении операционной деятельностью предприятия (организации). Большое внимание уделяется процессному подходу к управлению и разработке нового продукта (услуги).

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Введение в операционный менеджмент» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления	ОПК-1.2. Управляет процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий; ОПК-1.3. Способен организовать процесс обобщения и критического анализа практик управления в профессиональной сфере.
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	ОПК-4.1. Применяет технологии управления проектами и процессной деятельностью, с учетом современных практик; ОПК-4.2. Разрабатывает маркетинговые стратегии развития рынка; ОПК-4.3. Разрабатывает и внедряет стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций в профессиональную сферу.
ПКО-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса	ПКО-2.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций; ПКО-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений; ПКО-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере сервиса, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управляет деятельностью по их устранению.

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ПКО-4	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса	ПКО-4.1. Определяет ключевые технологические сервисные новации; ПКО-4.2. Оценивает эффективность и обосновывает применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса; ПКО-4.3. Способен осуществлять экспертизу проектов по внедрению перспективных сервисных услуг, выявлять их достоинства и недостатки, разрабатывать план внедрения.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Введение в операционный менеджмент» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Введение в операционный менеджмент».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Современный стратегический анализ • Финансы организаций и финансовый анализ • Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса • Преддипломная практика • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии • Организация проектной деятельности • Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса • Преддипломная практика • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Организация проектной деятельности • Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса • Преддипломная практика • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПКО-4	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса	Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ и визуализация данных • Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса • Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса • Преддипломная практика • Оформление, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			квалификационной работы

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Введение в операционный менеджмент» составляет 3 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		1
Контактная работа, ак.ч.	68	68
в том числе:		
Лекции (ЛК)	34	34
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	34	34
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	31	31
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	9	9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108
	зач.ед.	3

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ЗАОЧНОЙ** формы обучения*

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр	Семестр
		3	4
Контактная работа, ак.ч.	16	16	-
в том числе:			
Лекции (ЛК)	8	8	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8	8	-
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	88	56	32
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	4	-	4
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	36
	зач.ед.	3	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями	Тема 1.1. Понятия «производство», «операция», «операционная деятельность». 5Р операционной деятельности. Краткая история исследований производства.	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Система управления операциями	Тема 2.1. Особенности управления операциями в сфере услуг. Принципиальная схема системы управления производством/операциями. Основные элементы системы управления операциями, их взаимосвязь. Объект и субъект управления (управляемая и управляющая подсистемы). Цели и задачи операционного менеджмента. Функции операционного менеджмента, их взаимосвязь. Структура управления.	ЛК, ПЗ
Раздел 3. Календарное планирование в операционном менеджменте	Тема 3.1. Сущность, задачи и методы календарного планирования операций. Особенности календарного планирования операций при производстве услуг. Оперативное управление операциями на основе специализированных систем.	ЛК, ПЗ
Раздел 4. Подходы к разработке нового продукта	Тема 4.1. Альтернативный выбор процессов и оборудования. Проектирование производственного потока. Проектирование и производство глобального продукта. Глобальные совместные предприятия. Стратегия проектирования глобального продукта. Критерии совершенства процесса создания продукта Инструменты и технологии управления разработкой проектов новых продуктов на уровне компании.	ЛК, ПЗ
Раздел 5. Особенности операций в сфере услуг	Тема 5.1. Сущность услуг. Проектирование сервисных организаций. Сервисная стратегия: направленность и преимущества. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица. Стратегическое назначение матрицы.	ЛК, ПЗ
Раздел 6. Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	Тема 6.1. Входящий поток заявок клиентов. Выход из системы. Модели очередей. Компьютерное моделирование очередей.	ЛК, ПЗ
Раздел 7. Операционные технологии	Тема 7.1. Интегрированные производственные системы. Информационные технологии в сфере услуг. Системы распознавания образов. Системы принятия решений и экспертные системы. Сетевые компьютерные системы.	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 8. Операционная программа	Тема 8.1. Система операционных программ и заданий организации. Элементы графика. Виды работ. Состав незавершенных объектов организации.	ЛК, ПЗ
Раздел 9. Управление запасами	Тема 9.1. Системы с фиксированным временем поставки. Системы циклических заказов. Выбор системы управления запасами. Функции запасов.	ЛК, ПЗ
Раздел 10. Управление продажами	Тема 10.1. Модель продаж.	ЛК, ПЗ
Раздел 11. Управление трудовым процессом в операционном менеджменте	Тема 11.1. Многопрофильность умений. Индивидуализация рабочих заданий. Физиологические аспекты в управлении трудовым процессом.	ЛК, ПЗ
Раздел 12. Эффективность операционного менеджмента	Тема 12.1. Оценка эффективности менеджмента. Системный взгляд на производительность.	ЛК, ПЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом	Microsoft Гарант Консультант Плюс

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
	специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные правовые акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (последняя редакция) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810
3. Федеральный закон «О безопасности» от 28.12.2010 N 390-ФЗ (последняя редакция) - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108546/
4. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ (последняя редакция) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
5. Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» от 29.06.2015 N 162-ФЗ (последняя редакция) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810

Основная литература:

1. Пурлик, В. М. Управление эффективностью деятельности организации: учебник для вузов / В. М. Пурлик. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12817-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518939>
2. Чертыковцев, В. К. Производственный и операционный менеджмент: учебное пособие для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 75 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14319-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519997>

Дополнительная литература:

3. Карпов, В. Основы операционных систем: практикум / В. Карпов, К. Коньков. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 301 с.: ил. - Библиогр. в кн.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429022>

4. Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент: учебник / Ю.М. Беляев. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 220 с.: ил. - (Серия «Учебные издания для бакалавров»). - Библиогр.: с. 159 - 162. - ISBN 978-5-394-02070-4; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496063>

5. Мясников, В.И. Операционные системы реального времени: лабораторный практикум / В.И. Мясников; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 140 с.: табл., ил. - ISBN 978-5-8158-1773-9; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459493>

6. Операционная система Microsoft Windows XP /. - 2-е изд., испр. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 375 с.: ил.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429091>

7. Николайчук, В.Е. Логистический менеджмент: учебник / В.Е. Николайчук. - 2-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 980 с.: табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01632-5; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450776>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Введение в операционный менеджмент».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.


* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Введение в операционный менеджмент» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Доцент, к.э.н. _____ Должность, БУП	 _____ Подпись	О.В. Кублашвили _____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Зам. директора по УМР _____ Наименование БУП	 _____ Подпись	Л.В. Куклина _____ Фамилия И.О.
---	---	--

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Профессор, д.э.н. _____ Должность, БУП	 _____ Подпись	Е.С. Богомолова _____ Фамилия И.О.
---	---	---