

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины Введение в операционный менеджмент**

**Рекомендуется для направления подготовки**

**38.04.02 «Менеджмент»**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

**Направленность программы (профиль) Управление клиентским опытом и  
инновации в сфере сервиса**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва  
2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - формирование у студентов системного представления об управлении операционной деятельностью предприятия (организации). Большое внимание уделяется процессному подходу к управлению и разработке нового продукта (услуги).

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- овладение студентами теоретическими знаниями и практическими навыками в области принятия управленческих решений, связанных с операционной деятельностью организации;

- освоение методов принятия стратегических, тактических и оперативных решений в сфере управления операционной деятельностью организации;

- овладение методами анализа и синтеза в сфере управления операционной деятельностью организации.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Введение в операционный менеджмент» относится к элективным дисциплинам обязательной части дисциплин Блока I учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
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)	нет	<ul style="list-style-type: none"><li>• Современный стратегический анализ</li><li>• Финансы организации и финансовый анализ</li><li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса</li><li>• Преддипломная практика</li><li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li></ul>
2	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных	нет	<ul style="list-style-type: none"><li>• Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии</li><li>• Организация проектной деятельности</li><li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в</li></ul>

	навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций (ОПК-4)		сфере сервиса <ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
3	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса (ПК-2)	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация проектной деятельности</li> <li>• Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе</li> <li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
4	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса (ПК-4)	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ и визуализация данных</li> <li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса</li> <li>• Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления (ОПК-1);

- способность 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);

- способность управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса (ПК-2);

- способность управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса (ПК-4).

В результате изучения дисциплины учащийся должен:

**ЗНАТЬ:**

– современные интегрированные концепции управления производством и операциями;

– методы проектирования и реструктуризации организации и основных бизнес-процессов;

– особенности проектирования и разработки новой продукции;

– методы разработки операционной стратегии предприятия и ее взаимодействия с рыночной стратегией;

– понимать современные направления повышения эффективности деятельности предприятий и организаций на основе совершенствования управления операционной деятельностью.

**УМЕТЬ:**

– диагностировать и структурировать операционные проблемы организации;

– применять на практике теоретические принципы, методы и модели операционного менеджмента;

– формировать варианты управленческих решений, оценивать их и выбирать лучшие;

– общаться и участвовать в коллективных действиях, работать в проектных командах.

**ВЛАДЕТЬ:**

– навыками постановки и решения проблем операционного менеджмента с позиций системного, процессного и проектного подходов;

– навыками использования методов организации, координации и контроля бизнес-процессов;

– навыками применения способов количественной оценки и прогнозирования последствий управленческих решений;

– навыками решения наиболее часто возникающих практических задач организационного проектирования и календарного распределения производственных программ оказания услуг.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль	
		1	2
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	68	36	32
В том числе:	-	-	-
Лекции	34	18	16
Практические занятия	34	18	16
В том числе в интерактивной форме	6	6	6
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	40	-	40
<b>Контроль (зачет с оценкой)</b>	-	-	-
Общая трудоемкость	час	108	72
	зач. ед.	3	2

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями	Понятия «производство», «операция», «операционная деятельность». 5P операционной деятельности. Краткая история исследований производства.
2	Система управления операциями	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.
3	Календарное планирование в операционном менеджменте	Сущность, задачи и методы календарного планирования операций. Особенности

		календарного планирования операций при производстве услуг. Оперативное управление операциями на основе специализированных систем.
4	Подходы к разработке нового продукта	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.
5	Особенности операций в сфере услуг	Сущность услуг. Проектирование сервисных организаций. Сервисная стратегия: направленность и преимущества. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица. Стратегическое назначение матрицы.
6	Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	Входящий поток заявок клиентов. Выход из системы. Модели очередей. Компьютерное моделирование очередей.
7	Операционные технологии	Интегрированные производственные системы. Информационные технологии в сфере услуг. Системы распознавания образов. Системы принятия решений и экспертные системы. Сетевые компьютерные системы.
8	Операционная программа	Система операционных программ и заданий организации. Элементы графика. Виды работ. Состав незавершенных объектов организации.
9	Управление запасами	Системы с фиксированным временем поставки. Системы циклических заказов. Выбор системы управления запасами. Функции запасов.
10	Управление продажами	Модель продаж.
11	Управление трудовым процессом в операционном менеджменте	Многопрофильность умений. Индивидуализация рабочих заданий. Физиологические аспекты в управлении трудовым процессом.
12	Эффективность операционного менеджмента	Оценка эффективности менеджмента. Системный взгляд на производительность.

**5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Современные ИТ-системы в менеджменте сервиса		+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
2.	Анализ и визуализация данных		+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
3.	Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса				+			+					+
4.	Современный стратегический анализ			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5.	Финансы организации и финансовый анализ		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6.	Организация проектной деятельности	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7.	Преддипломная практика	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ЛР	СРС	Всего
<b>1 модуль</b>					
1	Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями	2	-		2
2	Система управления операциями	2	2	-	4
3	Календарное планирование в операционном менеджменте	4	4	-	8
4	Подходы к разработке нового продукта	4	4	-	8
5	Особенности операций в сфере услуг	4	4	-	8
6	Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	2	4	-	6
<b>2 модуль</b>					
7	Операционные технологии	2	1	4	7
8	Операционная программа	2	1	4	7

9	Управление запасами	2	4	8	14
10	Управление продажами	2	4	8	14
11	Управление трудовым процессом в операционном менеджменте	4	4	8	16
12	Эффективность операционного менеджмента	4	2	8	14
	Контроль (зачет с оценкой)	-	-	-	-
	Итого:	34	34	40	108

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час)
1.	Объект и предмет изучения, цели и задачи управления производством и операциями	-
2.	Система управления операциями	2
3.	Календарное планирование в операционном менеджменте	4
4.	Подходы к разработке нового продукта*	4
5.	Особенности операций в сфере услуг	4
6.	Теория очередей в обеспечении эффективности выполнения операций	4
7.	Операционные технологии	1
8.	Операционная программа	1
9.	Управление запасами	4
10.	Управление продажами	4
11.	Управление трудовым процессом в операционном менеджменте	4
12.	Эффективность операционного менеджмента*	2
	Итого:	34

\*занятия проходят в интерактивной форме

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория для лекционных занятий, компьютерная аудитория, оборудованная компьютерами, мультимедийным проектором и проекционным экраном, лаборатория информатики и информационно-коммуникационных технологий в туриндустрии.

## **9. Информационное обеспечение дисциплины**

а) Windows, Microsoft Office, Интернет.

б) Консультант, Гарант.

в) Виртуальная библиотека ЮНВТО (UNWTO Elibrary), [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org)

г) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН

д) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

е) ресурсы сети Интернет:

- <https://www.microsoft.com/ru-ru/microsoft-365?market=ru/> Microsoft Office 365

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **Нормативные правовые акты.**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](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](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/](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/](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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181810)

### **Основная литература**

1. Чертыковцев, В. К. Производственный и операционный менеджмент: учебное пособие для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 75 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14319-5. [ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ И ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ Чертыковцев В. К. Учебное пособие – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов. \(urait.ru\)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108546/)

2. Производственный менеджмент. Теория и практика в 2 ч. Часть 2.: учебник для вузов / И. Н. Иванов [и др.]; ответственный редактор И. Н. Иванов. — Москва:

Издательство Юрайт, 2021. — 174 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00017-7. [ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА в 2 ч. Часть 2. Отв. ред. Иванов И. Н. Учебник – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов. \(urait.ru\)](#)

#### **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>

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

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 2).

#### **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 3.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

□ контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

□ оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

□ обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

**Планируемые уровни оценки компетенции:**

– **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования

компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

Профессор, д.э.н.  
должность, название кафедры



Е.С. Богомолова  
инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.  
должность, название кафедры



Е.С. Богомолова  
инициалы, фамилия