

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 23.09.2023 15:55:00
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735e18b1d6

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/Московский Политех/



УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и управления
П.А. Аркатов
« » 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Операционный менеджмент

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Образовательная программа
Управление организацией

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2020 г.

1. Цели освоения дисциплины

К **основным целям** освоения дисциплины «Операционный менеджмент» следует отнести:

- представление студентам о проблемах и перспективах эффективной организации производственных и операционных процессов,
- сформировать теоретические знания и практические навыки по основным принципам производственного (операционного) управления с целью повышения конкурентоспособности предприятия

К **основным задачам** освоения дисциплины «Операционный менеджмент» следует отнести:

- определение видов операционной деятельности и существенных взаимосвязей между ними;
- рассмотрение современных проблем управления операциями на основе исследования основ формирования и функционирования операционной системы организации;
- исследование мотивов создания и условий осуществления выбора нового продукта на основе современных стратегических подходов;
- рассмотрение теоретических основ построения производственных процессов и определение возможностей использования конкретных стратегий процессов на основе наиболее влияющих факторов;
- определение направлений улучшения операционной деятельности современных организаций.

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Операционный менеджмент» относится к числу дисциплин по выбору части (Б.1.ДВ) образовательной программы бакалавриата.

Дисциплина «Операционный менеджмент» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

- Проектная деятельность
- Основы менеджмента
- Инновационный менеджмент
- Управление малым бизнесом
- Экономическая теория

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующая компетенция и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующей компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК -6	владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	<p>знать: основы современной теории производственного менеджмента, в частности в области управления предприятием и производственными процессами</p> <p>уметь: планировать и организовывать работу, координировать ее выполнение, обладать способностью работать с людьми и управлять собой, принимать решения</p> <p>владеть: эффективными формами и методами управления производством</p>
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	<p>знать: методы анализа, проектирования бизнес-процессов организации.</p> <p>уметь: анализировать эффективность существующих бизнес-процессов организации</p> <p>владеть: методиками анализа и моделирования бизнес-процессов, принятия управленческих решений с учетом систематических изменений внешней и внутренней среды организации</p>

4. Структура и содержание дисциплины

Очная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зачетные единицы, т.е. **108** академических часов (из них 36 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Операционный менеджмент» изучаются на третьем курсе.

Пятый семестр: лекции – 36 часов, семинарские занятия – 36 часов, форма контроля – зачет.

Очно-заочная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, т.е. 108 академических часов (из них 54 часа – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Операционный менеджмент» изучаются на третьем курсе.

Пятый семестр: лекции – 18 часов, семинарские занятия – 36 часов, форма контроля – зачет.

Заочная форма обучения:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, т.е. 108 академических часов (из них 92 часа – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Операционный менеджмент» изучаются на третьем курсе.

Пятый семестр: лекции – 8 часов, семинарские занятия – 8 часов, форма контроля – зачет.

Структура и содержание дисциплины «Операционный менеджмент» по срокам и видам работы отражены в приложении.

Содержание разделов дисциплины

Тема 1 Место операционного менеджмента в менеджменте организации

Этапы развития операционного менеджмента. Модель 5 Р операционного менеджмента. Операции и процессы в менеджменте организации. Основные понятия: система, модель.

Тема 2 Основные понятия операционного менеджмента

Основы развития организации. Принципы развития организации. Основные понятия и определения операционного менеджмента. Бизнес-процесс как основная составляющая операционного менеджмента.

Тема 3 Связь операционной деятельности и стратегического менеджмента

Введение в стратегический менеджмент. Планирование как часть стратегического менеджмента. Бизнес – планирование как часть стратегического менеджмента. Основы бизнес-планирования.

Тема 4 Модель 5Р операционного менеджмента

Организация как объект изучения менеджмента. Закономерности развития и функционирования организации. Классификация бизнес-процессов. Моделирование бизнес-процессов.

Тема 5 Управление персоналом: Модель 5P операционного менеджмента

Управление персоналом организации. Развитие персонала организации. Оценка персонала организации. Методы оценки персонала организации.

Тема 6 Производственный план и главная операционная функция организации

Производственный план организации. Методы агрегированного планирования. Понятие главной операционной функции. Основы процессного подхода в управлении

Тема 7 Основные функции менеджмента в модели 5P

Основные функции менеджмента: цикл управления. Планирование и прогнозирование. Основные функции менеджмента: мотивация. Основные функции менеджмента: контроль

Тема 8 Требования к продукции и услугам

Требования к продукции (товарам) и услугам. Продукция (товар) и услуги. Основные функции менеджмента: маркетинг. Маркетинговое исследование рынка.

Тема 9 Управление операциями в производстве

Производство товаров и оказание услуг в операционном менеджменте. Модели организации производственных операционных систем. Основные функции менеджмента: логистика как инструмент управления операционной деятельностью. Управление операционными рисками.

5. Образовательные технологии

Методика преподавания дисциплины «Операционный менеджмент» и реализация компетентного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- лекции;
- подготовка к семинарским занятиям;
- подготовка, представление и обсуждение докладов на семинарских занятиях;
- организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме тестирования.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Операционный менеджмент» и в целом по дисциплине составляет не менее 50% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового тестирования, участие в деловой игре, выступление с докладом.

При выполнении текущего контроля возможно использование тестового материала. Образцы контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля приведены в приложении. При реализации программы бакалавриата организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха (<https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=10954>).

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Образцы вопросов и заданий для проведения текущего контроля, приведены в приложении.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

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

В результате освоения дисциплины (модуля) формируется следующая компетенция:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ОПК -6	владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций

ПК-7	владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ
-------------	--

В процессе освоения образовательной программы данная компетенция, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

ОПК -6- владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций				
Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
знать: основы современной теории производственного менеджмента, в частности в области управления предприятием и производственными процессами	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: основных принципов и функций производственного менеджмента	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: основных принципов и функций производственного менеджмента. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: Основных принципов и функций производственного менеджмента, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: основных принципов и функций производственного менеджмента, свободно оперирует приобретенными знаниями.

<p>уметь: планировать и организовывать работу, координировать ее выполнение, обладать способностью работать с людьми и управлять собой, принимать решения</p>	<p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет оценивать условия и последствия принимаемых организационно управленческих решений</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: оценивать условия и последствия принимаемых организационно управленческих решений. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: оценивать условия и последствия принимаемых организационно управленческих решений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: оценивать условия и последствия принимаемых организационно управленческих решений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>владеть: - эффективными формами и методами управления производством</p>	<p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками планирования операционной деятельности организаций</p>	<p>Обучающийся владеет навыками планирования операционной деятельности организаций в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.</p>	<p>Обучающийся частично владеет, навыками планирования операционной деятельности организаций ; навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.</p>	<p>Обучающийся в полном объеме владеет навыками планирования операционной деятельности организаций, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.</p>
<p>ПК-7 - владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ</p>				
<p>знать: методы анализа, проектирования бизнес-процессов организации</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: современных концепций организации операционной деятельности и</p>	<p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: современных концепций организации операционной</p>	<p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: современных концепций организации</p>	<p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: современных концепций организации операционной</p>

	готовность к их применению	деятельности и готовность к их применению. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	операционной деятельности и готовность к их применению, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	деятельности и готовность к их применению, свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: анализировать эффективность существующих бизнес-процессов организации	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет планировать и организовывать работу, координировать ее выполнение	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: планировать и организовывать работу, координировать ее выполнение. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: планировать и организовывать работу, координировать ее выполнение. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: планировать и организовывать работу, координировать ее выполнение. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
владеть: методиками анализа и моделирования бизнес-процессов, принятия управленческих решений с учетом систематических изменений внешней и внутренней среды организации	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов	Обучающийся владеет навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей,	Обучающийся частично владеет, навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов; навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при	Обучающийся в полном объеме владеет навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

		Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	
--	--	---	--	--

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации выставляется «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Операционный менеджмент» (прошли промежуточный контроль)

Шкала оценивания	Описание
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков, приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков, приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Фонды оценочных средств представлены в приложении к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Операционный менеджмент»

а) основная литература:

1. Воронин, А. Д. Операционный менеджмент : учебник / А. Д. Воронин, А. В. Королев. — Минск : Вышэйшая школа, 2022. — 318 с. — ISBN 978-985-06-3431-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/275672>

2. Операционный менеджмент : методические рекомендации / составитель И. Ю. Столярова. — Сочи : СГУ, 2018. — 50 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147863>

б) дополнительная литература:

1. Ярковская, Т. В. Основы управленческого консультирования : учебное пособие / Т. В. Ярковская. — Москва : РУТ (МИИТ), 2020. — 80 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/175950>

в) электронные образовательные ресурсы:

1. При изучении дисциплины предусмотрено использование ЭОРа «Операционный менеджмент» <https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=10954>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитория для лекционных и семинарских занятий общего фонда. Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

9. Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к зачету.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

10. Методические рекомендации для преподавателя (Методические рекомендации по составлению презентаций)

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением РР. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Мультимедийная компьютерная презентация – это:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- самые современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом;
- мобильность и компактность информационных носителей и оборудования;
- способность к обновлению, дополнению и адаптации информации;
- невысокая стоимость.

Правила оформления компьютерных презентаций

Общие правила дизайна

Многие дизайнеры утверждают, что законов и правил в дизайне нет. Есть советы, рекомендации, приемы. Дизайн, как всякий вид творчества, искусства, как всякий способ одних людей общаться с другими, как язык, как мысль — обойдет любые правила и законы.

Однако, можно привести определенные рекомендации, которые следует соблюдать, во всяком случае, начинающим дизайнерам, до тех пор, пока они не почувствуют в себе силу и уверенность сочинять собственные правила и рекомендации.

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.
- Правила выбора цветовой гаммы.
- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Рекомендации по дизайну презентации

Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызвала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial,Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде:

- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);
- рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда;
- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;
- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо;
- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на

экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.01.2016 г. № 7 (ред. от 13.07.2017).

**Структура и содержание дисциплины
«Операционный менеджмент»
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр)
образовательная программа «Управление организацией»
Очная форма обучения**

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Ла б	СР С	КСР	К.Р	К.П	К/Р	Т	ДС	Э	З
Тема 1 Место операционного менеджмента в менеджменте организации	5	1-2	4	4		4						+		
Тема 2 Основные понятия операционного менеджмента	5	3-4	4	4		4						+		
Тема 3 Связь операционной деятельности и стратегического менеджмента	5	5-6	4	4		4								
Тема 4 Модель 5Р операционного менеджмента	5	7-8	4	4		4						+		
Тема 5 Управление персоналом: Модель 5Р операционного менеджмента	5	9-10	4	4		4						+		
Тема 6 Производственный план и главная операционная функция организации	5	11-12	4	4		4						+		
Тема 7 Основные функции менеджмента в модели 5Р	5	13-14	4	4		4						+		
Тема 8 Требования к продукции и услугам	5	15-16	4	4		4						+		
Тема 9 Управление операциями в производстве	5	17-18	4	4		4								
Форма аттестации												1		3
Всего часов по дисциплине			36	36		36								

**Структура и содержание дисциплины
«Операционный менеджмент»
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр)
образовательная программа «Управление организацией»
Очно-заочная форма обучения**

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	К/Р	Т	ДС	Э	З
Тема 1 Место операционного менеджмента в менеджменте организации	5	1-2	2	4		6						+		
Тема 2 Основные понятия операционного менеджмента	5	3-4	2	4		6						+		
Тема 3 Связь операционной деятельности и стратегического менеджмента	5	5-6	2	4		6								
Тема 4 Модель 5Р операционного менеджмента	5	7-8	2	4		6						+		
Тема 5 Управление персоналом: Модель 5Р операционного менеджмента	5	9-10	2	4		6						+		
Тема 6 Производственный план и главная операционная функция организации	5	11-12	2	4		6						+		
Тема 7 Основные функции менеджмента в модели 5Р	5	13-14	2	4		6						+		
Тема 8 Требования к продукции и услугам	5	15-16	2	4		6						+		
Тема 9 Управление операциями в производстве	5	17-18	2	4		6								
Форма аттестации													1	3
Всего часов по дисциплине			18	36		54								

**Структура и содержание дисциплины
«Операционный менеджмент»
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавр)
образовательная программа «Управление организацией»
Заочная форма обучения**

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	К/Р	Т	ДС	Э	З
Тема 1 Место операционного менеджмента в менеджменте организации	5		1			11						+		
Тема 2 Основные понятия операционного менеджмента	5		1	1		10						+		
Тема 3 Связь операционной деятельности и стратегического менеджмента	5		1	1		10								
Тема 4 Модель 5Р операционного менеджмента	5		1	1		10						+		
Тема 5 Управление персоналом: Модель 5Р операционного менеджмента	5		1	1		10						+		
Тема 6 Производственный план и главная операционная функция организации	5		1	1		10						+		
Тема 7 Основные функции менеджмента в модели 5Р	5		1	1		10						+		
Тема 8 Требования к продукции и услугам	5		1	1		10						+		
Тема 9 Управление операциями в производстве	5			1		11								
Форма аттестации												1		3
Всего часов по дисциплине			8	8		92								

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

ОП (образовательная программа): «Управление организацией»

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Вид профессиональной деятельности: организационно-управленческая, информационно-аналитическая, предпринимательская

Кафедра: «Менеджмент»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Операционный менеджмент»

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств

2. Описание оценочных средств

Москва, 2020 год

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Операционный менеджмент					
ФГОС ВО 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства**	Степени уровней освоения компетенций
ИН-ДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-6	владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	<p>знать: основы современной теории производственного менеджмента, в частности в области управления предприятием и производственными процессами</p> <p>уметь: планировать и организовывать работу, координировать ее выполнение, обладать способностью работать с людьми и управлять собой, принимать решения</p> <p>владеть: эффективными формами и методами управления производством</p>	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, З, Т	<p>Базовый уровень</p> <p>- владеет навыками работы с нормативной документацией и методиками оценки финансового положения предприятия, доходности проектов, степени риска;</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- владеет навыками работы с моделями прогнозирования вероятности банкротства на предприятии.</p> <p>Обучающийся способен применять данные навыки в новых нестандартных ситуациях (при анализе возникающих рисков).</p>
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	<p>знать: методы анализа, проектирования бизнес-процессов организации.</p> <p>уметь: анализировать эффективность существующих бизнес-процессов организации</p> <p>владеть: методиками анализа и моделирования бизнес-процессов, принятия управленческих решений с учетом систематических изменений внешней и внутренней среды организации</p>	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, З, Т	<p>Базовый уровень</p> <p>- владеет навыками работы с моделями прогнозирования вероятности банкротства на предприятии.</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>- владеет навыками работы с методиками анализа и моделирования бизнес-процессов.</p> <p>Обучающийся способен применять данные навыки в новых нестандартных ситуациях (при анализе возникающих рисков).</p>

Перечень оценочных средств по дисциплине

Операционный менеджмент

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Зачёт (З)	Форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время сессии.	Вопросы к зачёту

Вопросы к зачету по дисциплине «Операционный менеджмент» формирование компетенций ОПК-6 и ПК-7

1. Роль и функции операционного менеджмента.
2. Задачи операционного менеджера. Требования, предъявляемые к менеджеру.
3. Основная функция операционного менеджера?
4. Понятие производства. История исследования производства.
5. Свойства и классификация услуг.
6. Роль внешних и внутренних факторов в реализации плана предприятия.
7. Направления оптимизации производственной мощности
8. Понятие сервисных гарантий и требования к ним
9. Сущность организации производственных процессов в пространстве и во времени.
10. Классификация производственных процессов.
11. Охарактеризуйте производственный процесс, его сущность.
12. Процесс разработки новой продукции
13. Функции управления производством. Цикл управления производством.
14. Определение производственной системы. Механизм функционирования производственной системы. Основная функция производственной системы.
15. Уровни стратегического планирования. Пирамида стратегий
16. Основные принципы организации производственных процессов.
17. Инструменты планирования процессов

18. Подходы к измерению производственной мощности
19. Сервисная стратегия.
20. Виды и методы расчета производственной мощности предприятия.
21. Сервисный треугольник.
22. Факторы, влияющие на создание нового продукта.
23. Определение и состав операционной системы.
24. Стадии цикла операционного менеджмента. Планирование как составляющая операционного менеджмента.
25. Структура производственного потенциала.
26. Производственная структура предприятия.
27. Автоматизированные системы управления, их характеристика и роль в организации производства.
28. Характеристика стратегий процессов и сфера их применения
29. Производственная программа, определение, основные разделы.
30. Высокие технологии и хайтэк-компании.
31. Высокие технологии и наукоемкие отрасли
32. Производственный цикл, его структура и пути сокращения.
33. Основные решения планирования пропускной способности
34. Общие и частные показатели контроля выполнения производственной программы.
35. Организация и обслуживание рабочих мест.
36. Ресурсный подход.
37. Состав работ комплексной подготовки производства
38. Основные этапы технологической подготовки производства.
39. Метод совместного проектирования: его преимущества и трудности.
40. Проектирование продуктов и процессов.

**Темы докладов по дисциплине
«Операционный менеджмент»
формирование компетенций ОПК-6 и ПК-7**

1. Проектирование задач и функций менеджмента
2. Планово-экономическая служба в системе управления предприятием
3. Служба бухгалтерского учета и финансовой деятельности в системе управления предприятием
4. Служба маркетинга в системе управления предприятием
5. Организация труда руководителей и специалистов предприятия
6. Нормирование и оплата управленческого труда на предприятии
7. Система оценки результатов управленческого труда на предприятии
8. Планирование работы с персоналом предприятия
9. Технология управления персоналом предприятия
10. Кадры в системе управления производством на предприятии
11. Организационно-распорядительные методы в системе управления предприятием

12. Социально-психологические методы в системе управления предприятием
13. Управление поведением персонала на предприятии
2014. Управление социальным развитием коллектива предприятия
15. Управление социальной инфраструктурой предприятия
16. Управление стимулированием труда в отрасли, определяющей специализацию предприятия
17. Информационное обеспечение управленческой деятельности на предприятии
18. Документация и делопроизводство в системе управления предприятием
19. Подготовка, принятие и реализация управленческих решений на предприятии
20. Организационное построение и структура управления предприятием
21. Организация управления в коллективном предприятии (в акционерном обществе)
22. Система управления отраслью предприятия
23. Управление машинно-тракторным парком предприятия
24. Управление автопарком предприятия
25. Управление перерабатывающей отраслью предприятия
26. Оперативное управление предприятием и пути его совершенствования
27. Управление трудовыми ресурсами предприятия
28. Управление основными средствами предприятия
29. Управление оборотными средствами предприятия
30. Управление энергосбережением в отрасли
31. Управление качеством труда и продукции на предприятии
32. Корпоративное управление на предприятии
33. Финансовый менеджмент на предприятии
34. Риск в менеджменте предприятия
35. Инвестиционный менеджмент на предприятии
36. Эффективность управленческих затрат на предприятии
37. Управление результативностью предприятия и менеджмента

Критерии оценки доклада

№	Критерий	Оценка			
		отл.	хор.	удовл.	неудовл.
1	Структура доклада	В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные по объему	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей
2	Содержание доклада	Содержание отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные	Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты

			результаты	результаты	
3	Владение материалом	Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме
4	Соответствие теме	Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме	Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме	В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме

**Тесты по дисциплине
«Операционный менеджмент»
формирование компетенций ОПК-6 и ПК-7**

В «модели черного ящика» непосредственно сама организация и весь организационный и технологический процесс, который осуществляет организация в рамках своей профессиональной деятельности для получения продукта (товара, услуги), это:

- A) входы
- B) система
- C) окружающая среда
- D) обратная связь

ANSWER: B

В основе стратегического планирования организации лежит:

- A) цели и задачи
- B) бизнес-план
- C) миссия
- D) операционная функция

ANSWER: C

В рамках становления первой школы менеджмента именно это направление рассматривалось как главный фактор стабильной среды организации и главная возможность стабилизировать существующие условия деятельности организации:

- A) бюджетирование и контроль
- B) развитие и внедрение долгосрочного планирования
- C) развитие стратегического планирования
- D) развитие стратегического менеджмента

ANSWER: A

К каким бизнес-процессам относятся процессы, выполняющие основные функции менеджмента (организация, планирования, контроль, мотивация и т.д.)?

- A) управления
- B) развития
- C) вспомогательные
- D) обеспечивающие

ANSWER: A

К каким из методов агрегированного планирования относится метод линейного математического программирования?

- A) методы проб и ошибок (интуитивные методы)
- B) графические (табличные) методы

С) математические подходы

Д) функциональные методы

ANSWER: С

К каким методам оценки персонала относится КРІ организации?

А) количественные методы

В) личностные методы

С) директивные методы

Д) качественные методы

ANSWER: А

К какой категории предметов управления относятся орудия труда и имущество в целом?

А) нематериальные предметы управления

В) материальные неодушевленные предметы управления

С) материальные одушевленные предметы управления

Д) не являются предметом управления

ANSWER: В

К какой категории предметов управления относятся человеческие ресурсы?

А) нематериальные предметы управления

В) материальные неодушевленные предметы управления

С) материальные одушевленные предметы управления

Д) не являются предметом управления

ANSWER: С

Какая из научных школ менеджмента первой стала учитывать психологические аспекты и делать акцент на человеческом факторе?

А) школа научного управления

В) административная (классическая) школа

С) школа человеческих отношений

Д) школа науки управления (или количественная школа)

ANSWER: С

Какая форма развития связана с количественными и качественными изменениями системы?

А) эволюционная форма

В) революционная форма

С) прогрессивное развитие

Д) регрессивное развитие

ANSWER: А

Какая форма развития характеризуется деградацией, которая характеризуется переходом к пройденным формам, процессам, структурам и т.д.?

А) эволюционная форма

В) революционная форма

С) прогрессивное развитие

Д) регрессивное развитие

ANSWER: D

Какая форма развития характеризуется скачкообразными переходами из одного качественного состояния в другое?

А) эволюционная форма

В) революционная форма

С) прогрессивное развитие

Д) регрессивное развитие

ANSWER: В

Какие бизнес-процессы имеют стратегическое значение для жизнеспособности организации, поэтому их нельзя отдавать на аутсорсинг?

А) основные

- В) развития
- С) вспомогательные
- Д) обеспечивающие

ANSWER: А

Какие из современных теорий мотивации делают акцент на изучении и объяснении мотивов поведения, причин их возникновения, так как эти внутренние причины и есть мотив того или иного поведения человека в данной ситуации?

- А) содержательные теории
- В) процессуальные теории
- С) функциональные теории
- Д) теория справедливости

ANSWER: А

Каким словом в модели 5P операционного менеджмента обозначены произведенные продукты и услуги?

- А) Plants
- В) Processes
- С) Parts
- Д) People

ANSWER: С

Каким словом в модели 5P операционного менеджмента обозначены процессы проектирования бизнес-процессов?

- А) Plants
- В) Processes
- С) Parts
- Д) People

ANSWER: В

Какой вид контроля осуществляется в ходе реализации трудового процесса (производственных операций, выполнения заданий и обязанностей) для определения точности достижения конечной цели?

- А) предварительный контроль
- В) текущий контроль
- С) заключительный контроль
- Д) контроллинг

ANSWER: В

Какой из научных подходов к управлению организацией считается самым первым и старейшим?

- А) системный подход
- В) комплексный подход
- С) функциональный подход
- Д) процессный подход

ANSWER: С

Какой из основных элементов стратегического управления представляет собой цель социальной полезности данной организации в деле развития общества и его гуманистических ценностей?

- А) видение
- В) миссия
- С) стратегия
- Д) программы и планы

ANSWER: В

Какой из основных элементов стратегического управления представляет собой модель поведения для достижения поставленных целей и результатов организации, которые необходимы ей как для выживания, так и для развития?

- A) видение
- B) миссия
- C) стратегия
- D) программы и планы

ANSWER: C

Какой из принципов логистической деятельности в организации реализуется через возможность достижения целей, которые организация считает необходимыми для своего существования и функционирования, при соблюдении оптимальности затрат на их достижение?

- A) принцип оптимальности
- B) принцип системности
- C) принцип целостности
- D) принцип интеграции

ANSWER: A

Какой из разделов бизнес-плана организации должен содержать анализ рынков сбыта продукции, характеристики конкурентов и описание конкурентных преимуществ, ценовые стратегии и т.д.?

- A) резюме
- B) маркетинговый план
- C) производство
- D) риски

ANSWER: B

Какой принцип заключается в стремлении организации (или любой другой системы) к максимальному продлению этапов жизненного цикла, на которых она наиболее эффективна?

- A) Принцип разумного консерватизма или принцип инерции
- B) Принцип преимущественного развития
- C) Принцип адаптации (принцип эластичности)
- D) Принцип стабильности

ANSWER: D

Какой принцип развития организации гласит, что повышение потенциала организации оказывает влияние на потенциал самой организации?

- A) Принцип динамического равновесия или динамического баланса
- B) Принцип преимущественного развития
- C) Принцип сменяемости
- D) Принцип самозависимости

ANSWER: D

Какой термин зародился в немецкой бизнес-среде и используется для обозначения технологии управления, являющейся симбиозом таких технологий как управленческий учет, контроль, аналитика и планирование?

- A) предварительный контроль
- B) текущий контроль
- C) заключительный контроль
- D) контроллинг

ANSWER: D

Какой школе менеджмента принадлежит введение нормированного рабочего дня, определение обязанностей рабочих (трудовые обязанности), определение основных функций управленческого персонала?

- A) школа научного управления
- B) административная (классическая) школа
- C) школа человеческих отношений
- D) школа науки управления (или количественная школа)

ANSWER: A

Какую из функций менеджмента можно описать как «побуждение сотрудников к трудовой деятельности путем создания соответствующих условий и использования разнообразных стимулов, способных удовлетворять потребности персонала»?

- A) учет
- B) контроль
- C) мотивация
- D) организация

ANSWER: C

Максимальная производственная мощность организации, которая закладывается на стадии проектирования и может быть реализована при соблюдении всех проектных условий функционирования организации, это:

- A) проектируемая мощность
- B) эффективная мощность
- C) нормативная мощность
- D) функциональная мощность

ANSWER: A

На каком этапе, согласно классическому жизненному циклу организации, происходит формирование стратегии развития, развитие коллективных отношений, создание структуры организации и организационной культуры?

- A) предпринимательский этап
- B) этап коллегиальности
- C) этап формализации деятельности
- D) этап спада

ANSWER: B

На каком этапе, согласно классическому жизненному циклу организации, происходит стабилизация всех основных процессов, которые включает в себя данная система?

- A) предпринимательский этап
- B) этап коллегиальности
- C) этап формализации деятельности
- D) этап упадка

ANSWER: C

Одним из наиболее ярких представителей этой школы менеджмента является Анри Файоль (1841-1925 гг.), которого часто называют «дедушкой» современного менеджмента:

- A) школа научного управления
- B) административная (классическая) школа
- C) школа человеческих отношений
- D) школа науки управления (или количественная школа)

ANSWER: B

Определённый порядок действий, заранее разработанный и реализуемый в условиях развивающихся событий, это:

- A) стратегия
- B) паттерн
- C) процесс
- D) модель

ANSWER: A

Основной задачей какой из функций менеджмента является отслеживание направления развития организации и сопоставления полученных результатов с запланированными?

- A) учет
- B) контроль
- C) мотивация
- D) организация

ANSWER: B

При какой из стратегий развития персонала происходит постоянное обучение и развитие внутри компании?

- A) системная
- B) ситуативная
- C) вспомогательная
- D) внутренняя

ANSWER: A

При реализации какой модели управления акцент делается не на бизнес-процессах, определяющих функционирование бизнес-системы, а на достижении конкретных результатов персоналом организации?

- A) модель на основе делегирования
- B) модель на основе результатов
- C) модель на основе статистики
- D) модель на основе прогнозирования

ANSWER: B

При реализации какой модели управления выстраивается такая технология ведения и управления бизнесом, которая предполагает передачу большей части функций управления подчиненным?

- A) модель на основе делегирования
- B) модель на основе результатов
- C) модель на основе статистики
- D) модель на основе прогнозирования

ANSWER: A

Принцип агрегированного планирования, который заключается в балансе возможностей операционной системы организации и потребности в увеличении производственной мощности организации, это:

- A) осуществимость
- B) оптимальность
- C) нормативность
- D) функциональность

ANSWER: A

Принцип агрегированного планирования, который заключается в нахождении способа удовлетворения потребностей в увеличении производственной мощности с учетом минимизации использования имеющихся ресурсов, это:

- A) осуществимость
- B) оптимальность
- C) нормативность
- D) функциональность

ANSWER: B

Реализация какого из научных подходов к управлению организацией заключается в том, что для руководителя и работников организация представляет собой совокупность бизнес-процессов, нацеленных на получение конечного продуктового результата организации?

- A) системный подход
- B) комплексный подход
- C) функциональный подход
- D) процессный подход

ANSWER: D

Система управления всеобщим качеством имеет в научной литературе следующую аббревиатуру:

- A) MRP
- B) ISO
- C) J I T

D) TQM

ANSWER: D

Совокупность множества взаимосвязанных и взаимозависимых элементов, образующих единое целое, это:

A) модель

B) система

C) процесс

D) ресурсы

ANSWER: B

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы» это:

A) товар

B) услуга

C) процесс

D) производство

ANSWER: C

Соотношение между производством продукции (выходом) и стоимостью ресурсов (человеческих, финансовых, энергетических и т.д.) на ее изготовление, это:

A) производство

B) производительность

C) мощность

D) эффективность

ANSWER: B

Такие виды услуг, как услуги по удовлетворению духовных и культурных ценностей (театр, концерты, музеи), услуги туризма, относятся к:

A) производственные услуги

B) бытовые материальные услуги

C) бытовые социально-культурные услуги

D) внутреннее обслуживание

ANSWER: C

Упрощенное представление реального предмета и/или протекающих в нем процессов, явлений, это:

A) модель

B) система

C) процесс

D) ресурсы

ANSWER: A