

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой



подпись

Мен ФЭУ

аббревиатура кафедры

А.Н. Чаплина

инициалы, фамилия

" 19 "

декабря

2017 г.

Торгово-экономический институт

полное наименование института

Кафедра менеджмента

и кафедры, реализующей дисциплину

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю), практике

Б1.Б.20

индекс и наименование дисциплины (модуля)

Управление операциями

*или практики (на русском и иностранном языке (при реализации на иностранном языке)) в соответствии с
ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность

38.03.02 Менеджмент

*код и наименование направления
подготовки/специальности*

Направленность (профиль)

**38.03.02.02.07 "Управление малым
бизнесом (в сфере услуг)"**

код и наименование направленности (профиля)

Красноярск 2017 г.

Составители:

С.В.Здрестова-Захаренкова, канд.экон.наук, доцент, доцент кафедры менеджмента ТЭИ СФУ

Утверждено на заседании кафедры менеджмента
Протокол № 12 от «19» декабря 2017 г.

Фонд оценочных средств для студентов очной формы обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль 38.03.02.02.07 «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)»/ С.В. Здрестова-Захаренкова ТЭИ; Кафедра «Менеджмент». – Красноярск, 2017. – 29 с.

© Сибирский
федеральный
университет, 2017

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Управление операциями» входит в состав обязательных дисциплин вариативной части образовательной программы (Б1.Б.20).

Цель изучения дисциплины «Управление операциями» - формирование у будущих бакалавров менеджмента системы знаний и навыков в области теории и практики управления операциями с последующим их применением в сфере профессиональных интересов, понимания необходимости непрерывного совершенствования операционной деятельности при динамично развивающейся бизнес среде.

Задачи изучения дисциплины – сформировать у студентов:

- сформировать представление о теоретико-методических основах и особенностях дисциплины;
- развить навыки точной постановки целей и задач функционирования и развития предприятия /организации, оценки приоритетности, очередности их выполнения при управлении операциями в целях эффективного их выполнения;
- ознакомить с современной теорией и практикой управления предприятием/организацией на основе выделения операционной системы, как объекта управления;
- научить определять и прослеживать взаимосвязь между планированием и проектированием операций;
- на основе системного представления об управлении производством и/или продажей продукции привить навыки идентификации операций, контроля их выполнения;
- ознакомить с методами организации операционных процессов (в пространстве и во времени), анализа их эффективности и способами исследования;
- сформировать представление об экономических ресурсах предприятия /организации, источниках их обеспечения и способах оценки возможностей в реализации стратегических планов развития предприятия /организации;
- сформировать представление о влиянии операционной стратегии на содержание корпоративной стратегии предприятия /организации;
- ознакомить с принципами, методами и процедурой разработки операционной стратегии предприятия /организации ее приоритетами и фокусами;
- познакомить бакалавров менеджмента с актуальными направлениями повышения эффективности деятельности операционной системы, и принципами процессного подхода к управлению

Лекционные и практические занятия являются основной формой учебной работы.

В данном курсе рассматривается основной круг вопросов управления операциями в условиях современного рынка. Сформулированы сущность, цель и место дисциплины «Управление операциями» в общей системе менеджмента, рассмотрены методические основы и инструментарий, что позволяет реализовать системный подход к управлению предприятиями/организациями.

Формирование профессиональных компетенций студентов в процессе обучения дисциплине «Управление операциями» определяет необходимость использования активных и интерактивных методов преподавания

Оценить качество освоения и формирования компетенций, а также знаний, умений и владений возможно с помощью фонда оценочных средств (далее – ФОС), которые необходимы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Итак, целью ФОС по дисциплине ОП ВО является возможность оценить достижение запланированных результатов ее освоения и уровень сформированности всех компетенций.

Задачами ФОС являются:

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, владений и формированием компетенций, определенных в ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль 38.03.02.02.07 «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)»;
- - управление достижением целей реализации ОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль 38.03.02.02.07 «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)», определенных в виде набора компетенций бакалавров;
- оценка достижений слушателей в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и планирование предупреждающих/корректирующих мероприятий;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс инновационных методов обучения;
- самоподготовка и самоконтроль слушателей в процессе обучения.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений и навыков содержатся в разделе 1.3 «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования» рабочей программы дисциплины Б1.Б.20 «Управление операциями».

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые знания, умения и владения, которые формирует данная дисциплина:

курс ¹	семестр ²	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции) ³	Оценочные средства ⁴
3	6	ОПК-6 , владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	Знать: методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	Тест (для текущей аттестации)
			Уметь: применять методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	Разноуровневые задачи и задания
			Владеть: навыками и приемами внедрения методов принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	Кейс-задача (учебная ситуация) Реферат, доклад, статья
3	6	ПК-7 владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умения координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих	Знать: концепцию, методологию и технологию владения навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умения координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	Тест (для текущей аттестации) Разноуровневые задачи и задания Кейс-задача (учебная ситуация) Реферат, доклад,

¹ Курсы указываются по порядку, для каждой компетенции

² Семестры указываются по порядку, для каждой компетенции

³ Указываются составляющие компетенции (знания, умения, владения).

⁴ Указывается оценочные средства для каждой составляющей компетенции.

		<p>решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ</p>	<p>Уметь: применять концепцию, методологию и технологию владения навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умения 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>статья</p>
			<p>Владеть: концепцией, методологией и технологией владения навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умения 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>3</p>	<p>6</p>	<p>ПК-8 - владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p>	<p>Знать: концепцию, методологию и технологию навыков документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p>	
			<p>Уметь: применять концепцию, методологию и технологию основных навыков документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p>	

			Владеть: концепцией, методологией и технологией основных навыков документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	
--	--	--	---	--

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Управление операциями»**

По дисциплине используются различные оценочные средства исходя из особенностей реализации дисциплины. Как правило, по дисциплине используются:

Примерный перечень оценочных средств

№	Форма оценивания	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Тест (для текущей аттестации)	Фонд тестовых заданий
2.	Разноуровневые задачи и задания	Задания для решения
3.	Кейс-задача (учебная ситуация)	Кейс-задачи
4.	Реферат, доклад, статья	Темы рефератов, докладов, статей, защита которых происходит в устной форме на занятиях (выбор темы статьи происходит в рамках данной)

Зачет по дисциплине проводится в соответствии с регламентирующими документами СФУ.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания

2.1. Тесты

Типовой пример тестовых заданий

1. Экономические ресурсы - это:

- а) все ресурсы, используемые в процессе производства товаров и услуг;
- б) все, что может быть использовано в производстве в натуральном виде;
- в) все средства производства, созданные людьми.

2. Факторы производства – это:

- а) экономические ресурсы;
- б) производственные ресурсы;

- c) основные вложения трудовых, естественных ресурсов, капитала и предпринимательских способностей используемые для производства товаров и услуг;
- d) все средства предприятия.

3. Основная характеристика факторов производства:

- a) прибыль;
- b) себестоимость;
- c) цена;
- d) доход.

4. Ограниченность ресурсов значит, что:

- a) ресурсы настолько велики, что нет возможности их полностью задействовать;
- b) невозможно использовать имеющиеся ресурсы с максимальной выгодой;
- c) ресурсов, имеющихся в распоряжении, недостаточно для удовлетворения потребностей всех членов общества;
- d) экономические ресурсы не восполняются.

5. Основной капитал – это:

- a) активы предприятия, рассчитанные на использование их длительное время;
- б) хозяйственные средства предприятия;
- в) средства производства.

6. Основные фонды предприятия – это:

- a) средства труда, функционирующие во многих производственных циклах, сохраняя при этом свою натурально-вещественную форму;
- b) средства производства;
- c) средства труда, переносящие свою стоимость на стоимость готового продукта по частям;
- d) активы предприятия, которые используются в относительно короткий срок.

7. В состав основных производственных фондов предприятия включаются материально-вещественные элементы:

- a) здания, сооружения, передаточные устройства, транспортные средства;
- b) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование, незавершенное производство, инструменты и приспособления, транспортные средства;
- c) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование, транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный и хозяйственный инвентарь;

d) здания, сооружения, передаточные устройства, машины и оборудование, транспортные средства, инструменты и приспособления, производственный и хозяйственный инвентарь, готовая продукция на складе.

8. Основные фонды при зачислении их на баланс предприятия в результате приобретения, строительства оцениваются по:

- a) восстановительной стоимости;
- b) полной первоначальной стоимости;
- c) остаточной стоимости;
- d) смешанной стоимости.

9. Уровень использования основных производственных фондов характеризуют:

- a) рентабельность, прибыль;
- b) фондоотдача, фондоемкость;
- c) фондовооруженность труда рабочих;
- d) производительность труда рабочих;
- e) коэффициент сменности.

10. Экстенсивное использование основных производственных фондов характеризуют:

- a) рентабельность производства;
- b) фондоотдача, фондоемкость;
- c) фондовооруженность труда рабочих;
- d) производительность труда рабочих;
- e) коэффициент сменности;
- f) коэффициент экстенсивного использования оборудования;
- g) прибыль предприятия.

11. Интенсивное использование основных производственных фондов характеризуют:

- a) рентабельность производства;
- b) фондоотдача, фондоемкость;
- c) фондовооруженность труда рабочих;
- d) производительность оборудования;
- e) коэффициент сменности;
- f) коэффициент интенсивного использования оборудования;
- g) прибыль предприятия.

12. Оборотные фонды предприятия – это:

- a) средства труда, функционирующие во многих производственных циклах, сохраняя при этом свою натурально-вещественную форму;

- б) часть средств производства, которые участвуют в производственном цикле один раз и полностью переносят свою стоимость на себестоимость изготавливаемой продукции;
- в) средства производства, многократно участвующие в процессе производства и переносящие свою стоимость на себестоимость выпускаемой продукции по частям.

13. Если объем реализованной продукции составляет 1000 млн. руб., а среднегодовой остаток оборотных средств 50000 тыс. руб., то показатели эффективности использования оборотных средств предприятия равны:

- а) 21 об; 17 дней;
- б) 20 об; 18 дней;
- в) 0,02 об; 18000 дней.

14. Производство – это

- а) использование привлеченного капитала и аренда земли;
- б) преобразование ресурсов в товары и услуги;
- с) результат деятельности компании;
- д) процесс переработки, в котором к ресурсу добавляется стоимость производства продукта, нужного предполагаемым потребителям.

15. Производственный менеджмент – это

- а) все виды деятельности, связанные с преобразованием материалов, ресурсов;
- б) управление процессом приобретения и преобразования ресурсов в готовый продукт и его поставка потребителю;
- с) способность производственного процесса к выполнению указанных стандартов качества;
- д) процесс переработки, в котором к ресурсу добавляется стоимость производства продукта, нужного предполагаемым потребителям.

16. Эксперименты, проведенные в 1927-1932 годах на заводах чикагской компании Вестерн Электрикс, и впервые наглядно продемонстрировавшие влияние "человеческого фактора" на эффективность производства в последствии назвали - вписать ответ экспериментами.

17. Концепция «Точно в срок (TBC, Just In Time, JIT)», изложенная в 1922 Генри Фордом в его книге «Моя жизнь, мои достижения», заключается в следующем:

- а) если производственное расписание задано, то можно так организовать движение материальных потоков, что все материалы, компоненты и полуфабрикаты будут поступать в необходимом количестве, в нужное

- место и точно к назначенному сроку для производства, сборки или реализации готовой продукции;
- b) фокусирование деятельности предприятия на оптимизацию бизнес-процессов с максимальной ориентацией на рынок и с учётом мотивации каждого работника;
 - c) тянущая система организации производства и снабжения, позволяющая реализовать принцип точно вовремя, на японском языке означает «карточка».

18. Концепция «Точно в срок (ТВС, Just In Time, JIT)»:

- a) изложена в 1922 [Генри Фордом](#);
- b) разработана [Тайити Оно](#), начавшего работу в [Toyota Motor Corporation](#) в [1943 году](#), интегрируя лучший мировой опыт;
- c) впервые в мире реализована фирмой "[Тойота](#)" в 1959 г, на основе теоретических построений [Ф. Тейлора](#) (1856-1915) и [Г. Форда](#) (1863-1947).

19. Максимально возможный выпуск продукции при идеальных условиях функционирования производства - это:

- a) теоретическая (проектная) мощность;
- b) входная мощность;
- c) выходная мощность;
- d) максимальная мощность;
- e) минимальная мощность;
- f) среднегодовая мощность;
- g) экономическая мощность;
- h) социальная мощность.

20. Производственной мощностью называется:

- a) максимальное количество продукции соответствующего качества и ассортимента, которое может быть произведено предприятием (цехом, участком) при полном использовании основных производственных фондов в оптимальных условиях их эксплуатации;
- b) максимально возможный годовой объем выпуска продукции при заданных номенклатуре и ассортименте при наиболее рациональном использовании оборудования и площадей и установленном режиме работы предприятия;
- c) минимальное количество продукции соответствующего качества и ассортимента, которое может быть произведено предприятием (цехом, участком) при полном использовании основных производственных фондов в оптимальных условиях их эксплуатации;
- d) минимально возможный годовой объем выпуска продукции при заданных номенклатуре и ассортименте при наиболее рациональном

использовании оборудования и площадей и установленном режиме работы предприятия.

21. Подготовка производства – это:

- a) комплекс НИОКР, технологических, организационных мероприятий, обеспечивающих разработку и освоение новых конкурентоспособных видов продукции и совершенствование выпуска изделий;
- b) все необходимые виды работ по конструированию новых изделий, изготовлению их опытных образцов, совершенствованию выпускаемых изделий на основе маркетинговых исследований;
- c) совокупность взаимосвязанных научно-технических процессов, обеспечивающих технологическую готовность п/п выпускать продукцию установленным ГОСТам и ТУ качества;
- d) комплекс работ, включающий систематизацию и анализ возможных технологических решений при изготовлении изделий и разработку оптимального типового процесса изготовления изделия.

22. Целью материально-технического обеспечения производства является:

- a) процесс обеспечения предприятия всеми материально-техническими ресурсами с максимально возможной эффективностью, минимальными затратами и риском;
- b) процесс обеспечения предприятия всеми материально-техническими ресурсами с минимально возможной эффективностью, максимальными затратами и риском;
- c) процесс обеспечения предприятия всеми ресурсами с минимально возможной эффективностью, максимальными затратами и риском;
- d) процесс обеспечения предприятия всеми ресурсами с максимально возможной эффективностью, минимальными затратами и риском.

23. Составление энергетического баланса начинается:

- a) с расходной части, где определяется потребность во всех видах энергии, топлива и др.;
- b) с доходной части, где определяется потребность во всех видах энергии, топлива и др.;
- c) с расходной части, где определяется потребность во всех видах основных фондов предприятия;
- d) с доходной части, где определяется потребность во всех видах основных фондов предприятия.

24. Ретроградный способ планирования включает в себя:

- a) планирование сверху вниз по организационной структуре;
- b) планирование снизу вверх по организационной структуре;
- c) планирование справа налево по организационной структуре;

d) планирование слева направо по организационной структуре;

25. **Организационная форма привлечения рабочих и инженерно-технических** работников к анализу и поиску решений проблем качества продукции на предприятии, часто применяемая японскими компаниями называется: **вписать ответ**

26. **Производственно-технологическая приспособленность и сосредоточение** предприятия на выпуске стабильно повторяющейся и технологически однородной номенклатуры продукции узкого или ограниченного ассортимента называется: **вписать ответ**

27. **Производственная мощность цеха на начало года была равна 15 шт. изделий в день. В течение года была введена в действие линия производительностью 4 шт. изделий в день, и остановлена на ремонт линия производительностью 8 шт. изделий в день. Тогда производственная мощность цеха на конец года составила:**

- a) 11 шт.;
- b) 19 шт.;
- c) 15 шт.;
- d) 27 шт..

28. **В цехе 4 сборочных линии. Производительность одной сборочной линии – 3 изделия в час. Действительный фонд рабочего времени одной сборочной линии в месяц – 148 часов. Тогда производственная мощность цеха составляет:**

- a) 1776 усл.-ед.;
- b) 148 усл.-ед.;
- c) 21312 усл.-ед.;
- d) 16200 усл.-ед..

Методические рекомендации:

1. При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе, содержащие в себе, как правило, от 10 до 20 тестовых заданий.

Критерии оценивания: 100 бальная шкала:

- 60% правильных ответов и ниже – оценка 2,
- 61-70% правильных ответов - оценка 3,
- 71-85% правильных ответов – оценка 4
- 85 -100% правильных ответов – оценка 5.

2. Фонд тестовых заданий размещен на ЭОК «Управление операциями», режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1987>

Тесты по темам и итоговый тест по курсу содержат ограниченное число вопросов, формируемых системой случайным образом из банка вопросов. Время прохождения теста устанавливается из расчета одна минута на один вопрос, т.е. если в тесте 10 вопросов, то на его прохождение отводится 10 минут

Критерии оценивания:

Если тест оценивается «зачтено» / «не зачтено», то оценка «зачтено» выставляется, если процент правильных ответов, рассчитываемый автоматизированной системой, составляет 60-100 %

оценка «не зачтено» - если процент правильных ответов, рассчитываемый автоматизированной системой, составляет меньше 60 %.

Если тест оценивается оценкой, то

60% правильных ответов и ниже – оценка 2,

61-70% правильных ответов - оценка 3,

71-85% правильных ответов – оценка 4

85 -100% правильных ответов – оценка 5.

2.2. Разноуровневые задачи и задания

Типовой пример разноуровневых задач и заданий

1. *Вспомните все функциональные подсистемы предприятия. Заполните таблицу 1.*

Таблица 1

Функциональные подсистемы предприятия.

№ п/п	Функциональные подсистемы	Краткая характеристика Функциональных подсистем

2. *Как отразится на производительность (количестве порций на час труда) решение предпринять закупки у оптового торговца? Если: Производительность может быть измерена различными путями, такими, как затраты труда, капитала, энергии, используемых материалов и т. д. В этой задаче производитель запеченных яблок, продаваемых в супермаркете, способен на имеющемся оборудовании производить 24 порции из одной меры яблок. Его текущие закупки составляют 100 мер яблок в день, и каждая мера требует трех часов на процесс переработки. Предприниматель полагает, что может купить у оптового торговца яблоки лучшего качества по той же цене. В этом случае производитель может увеличить выход до 26 порций из одной меры яблок. Его затраты труда будут возрастать на восемь часов в день.*

3. *Частный предприниматель имеет возможность установить у себя больше оборудования. Его альтернативы показаны в следующей таблице:*

Оборудование	Благоприятный рынок, \$	Неблагоприятный рынок, - \$
D1	300000	200000
J	250000	100000
TX	75000	18000

Этот предприниматель всегда был готов принимать очень оптимистичные решения.

- а) К какому типу решений предприниматель обратится?
- б) Какой критерий решения он будет использовать?
- в) Каков лучший вариант?

4. *Медики хотят построить дерево решений и отразить на нем свою денежную отдачу.*

Группа медиков собирается открыть частную медицинскую фирму. Если рынок будет благоприятным, они будут иметь прибыль \$ 100 000. Если рынок неблагоприятный, они понесут потери \$ 40 000. Они также могут осуществить маркетинговое исследование, которое стоит \$ 5000. Результаты исследования могут быть благоприятными или неблагоприятными.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии оценивания:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления работы имеет недостаточный уровень

«неудовлетворительно»	При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала
-----------------------	---

2.3. Кейс-задания

Типовой пример кейс-заданий

1. **График ремонтных работ.** Борис Орлов, менеджер, в понедельник утром в 7.30 прибыл на работу и установил, что служба технической помощи предприятия прибуксировала пять автомобилей, попавших в аварии в прошедшие выходные в районе г.Зеленогорска. Во всех случаях владельцы машин уполномочили фирму произвести весь необходимый ремонт. Борис тщательно проанализировал объем необходимых ремонтных работ по каждому автомобилю и рассчитал время (в часах), которое потребуется для выполнения каждой из работ по каждому автомобилю.

Следующая таблица дает представление о результатах проделанной работы:

Автомобиль	Кузовные ремонты и замена частей, ч	Пескоструйные работы и грунтовка, ч	Покраска и сушка, ч
«Волга»	9	8	2
«Мерседес»	12	6	3
«Ауди»	10	3	5
«Гольф»	8	7	4
«Пассат»	14	2	1

Борис хотел минимизировать время ожидания и общее время потребителей при ремонте автомобилей. Однако он не был уверен в приоритете, который нужно присвоить каждому автомобилю, чтобы достичь этой цели. После проверки его временных оценок для большей уверенности он приступил к обдумыванию решения.

Задание:

1. Сделайте предложение о методе составления расписания, которым Борис мог бы заменить метод «проб и ошибок», определяя последовательность запуска в работу автомобилей.

2. В какой последовательности должны быть пропущены автомобили по разным операциям, чтобы минимизировать время ожидания и общее время владельцев?

2. **План работы предприятия.** По заданию Генерального директора машиностроительного предприятия разработайте план по реализации перечисленных ниже задач, используя метод «Альпы».

1. Организация процесса аттестации и повышения квалификации руководителей отделов предприятия в Московском государственном университете. Срок — до 01.05.20xx г.

2. Обеспечение снижения расходов предприятия на 10 % по сравнению с предыдущим полугодием. Срок — до 01.07.20xx г.
3. Сокращение на 20 % потерь рабочего времени по причине нетрудоспособности сотрудников предприятия. Срок — до 01.07.20xx г.
4. Увеличение на 15 % загрузки станков с ЧПУ (при двухсменном режиме работы предприятия) за счет введения календарного планирования. Срок — до 01.07.20xx г.
5. Соблюдение сроков отгрузки продукции покупателям (увеличение доли вовремя отгруженной продукции до 98 % в общем объеме отгруженной продукции). Срок — до 01.01.20xx+1 г.
6. Снижение на 25 % объемов отходов используемого сырья. Срок — до 01.04.20xx г.
7. Установление компьютерной системы контроля качества узлов выпускаемых агрегатов. Срок — до 01.04.20xx г.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии оценивания:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

2.4. Тематика рефератов, докладов, статей
Типовой пример тематики рефератов, докладов, статей

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Содержание
1	Теоретико-методические основы дисциплины «Управление операциями»	<p>Управление производством и операциями в деятельности предприятия/организации. Основные этапы формирования науки об управлении операциями и концепций операционного/производственного менеджмента. Определение операционного/производственного менеджмента. Объект и предмет курса. Методические основы курса. Цели и задачи курса, его структура. Логика изучения материала курса. Связь курса с другими дисциплинами. Требования к изучению дисциплины.</p>
2	Управление операциями в системе менеджмента предприятия	<p>Системный подход к управлению операциями. Предприятие/организация как система. Понятие, экономическая природа системы менеджмента предприятия/организации. Элементы системы менеджмента предприятия/организации. Объект и субъект управления (управляемая и управляющая подсистемы). Роль и место управления операциями в системе менеджмента предприятия/организации. Место и роль операционных менеджеров в управлении производством. Значение операционного/производственного менеджмента в профессиональной подготовке менеджера. Цели, которые ставятся руководством предприятия/организации перед операционными менеджерами. Распределение власти, влияния и полномочий менеджера при проектировании операций. Влияние ролевого поведения и стиля лидерства менеджера на построение операционного процесса, эффективность и результативность деятельности подразделения предприятия/организации</p>

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Содержание
3	Операционные/производственные системы: сущность и закономерности развития	<p>Научные основы организации производства. Понятие терминов "производство", "операции", "изготовление". Сущность организации производства. Закономерности организации производства на предприятии.</p> <p>Операционные/производственные системы: понятие, сущность, закономерности развития, компоненты, ресурсы, свойства. Модель производства изделия/оказания услуги как процесса трансформации (превращения) ресурсов в продукт. Типы выпускаемой продукции. Ресурсы, используемые в процессе производства. Типы производственных преобразований (трансформаций).</p> <p>Понятие производственной функции. 5 Р операционного менеджмента. Особенности трансформационных процессов в сфере услуг. Особенности управления операциями в сфере услуг. Принципиальная схема системы управления производством/операциями. Основные элементы системы управления операциями, их взаимосвязь.</p>

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Содержание
4	Система управления операциями (производством) предприятия	<p>Управление операциями: системное видение. Понятие «система управления операциями (производством)». Факторы формирования системы управления операциями (производством). Понятие операций – операции как виды деятельности в организации. Различия между процессами производства товаров и услуг. Операции как деятельность организации и как функция. Производственные и сервисные операции. Разработка продукта и выбор процесса производства. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания. Ресурсы. Процессы. Граница и внешнее окружение операционной системы организации. Внутренние и внешние потребители. Влияние внутренней и внешней среды организации на управление операциями. Типология структур управления производством, типы, виды. Факторы развития производственных структур.</p> <p>Производственный процесс и принципы его организации. Операции, этапы, типы процесса управления производством</p>
5	Операционная стратегия организации	<p>Понятие операционной стратегии. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии. Временной аспект при выборе стратегии. Операционная стратегия и конкурентоспособность компании.</p> <p>Разработка и реализация операционной стратегии предприятия. Стратегическое и оперативно-календарное планирование. Сущность и значение инновационных проектов в управлении операциями</p>

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Содержание
6	Управление ресурсами операционной/производственной системы	<p>Экономические ресурсы и факторы производства. Состав ресурсного обеспечения организации (предприятия). Виды и задачи планирования ресурсов. Классическая модель управления запасами. Системы управления запасами в операционном/производственном менеджменте. Системы учета в управлении запасами. "АВС - анализ" как инструмент анализа запасов и выбора системы управления запасами. Показатели эффективности использования ресурсов пооперационного / производственного предприятия. Формирование и реализация стратегии ресурсосбережения. Направления улучшения использования ресурсов. Показатели ресурсоемкости товара/услуги</p>
7	Организация процесса выполнения операций (производства) в пространстве и во времени Часть 1	<p>Процесс выполнения операций, основные понятия. Классификация процессов выполнения операций: в зависимости от назначения; по степени воздействия на предмет труда; по характеру выполняемых операций; по степени автоматизации; по формам взаимосвязи со смежными процессами; по степени непрерывности, по характеру используемого оборудования. Основные принципы организации процесса выполнения операций. Классификации операционных систем, их характеристика, сравнительный анализ. Типы производств и их технико-экономическая характеристика. Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере. Выбор технологического процесса. Операционные технологии. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания. Управление очередями. Управление качеством.</p>

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Содержание
8	<p>Организация процесса выполнения операций (производства) в пространстве и во времени</p> <p>Часть 2</p>	<p>Производственная структура предприятия и определяющие ее факторы, типы структур. Характеристика понятий «завод», «цех», «участок», «рабочее место». Основные типы планировок производства, их характеристики, преимущества и недостатки. Формы специализация производственных подразделений. Понятие производственного, технологического и операционного циклов, их взаимосвязь. Структура производственного цикла. Пути сокращения длительности производственного цикла</p>
9	<p>Проектирование и планирование процессов производства</p> <p>Часть 1</p>	<p>Разработка товаров и услуг. Достижение основных целей разработки: возможность производства, себестоимость, качество, надежность. Проектирование процесса. Производственные показатели. Производственная мощность. Понятие, значение и единицы измерения производственной мощности. Концепции управления производством "точно в срок". Понятие "производственной программы" и ее содержание. Процесс формирования производственной программы. Способы согласования объемов производства и спроса (сбыта) при формировании производственной программы. Стратегическое планирование мощностей. Управление производственными мощностями на предприятиях. Концепции планирования мощностей.</p>

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Содержание
10	Проектирование и планирование процессов производства Часть 2	<p>Эффект масштаба производства. Кривая роста производительности. Эффект экономии, обусловленный ростом производительности и масштаба производства. Фокусирование мощностей. Гибкость производственных мощностей. Планирование загрузки мощностей. Определение потребности в производственной мощности. Планирование пропускной способности сервисного предприятия. Отличие планирования производственной мощности в производственной сфере от пропускной способности сервисного предприятия. Влияние использования сервисной мощности на качество обслуживания.</p>
11	Проектирование и планирование процессов производства Часть 3	<p>Размещение производственных и сервисных объектов. Критерии размещения производственных объектов. Методы размещения промышленных предприятий. Размещение объектов сервиса. Размещение оборудования и планировка помещений. Основные способы размещения оборудования. Размещение оборудования по технологическому принципу. Размещение производства по предметному принципу. Размещение оборудования по принципу групповой технологии. Размещение оборудования по принципу обслуживания недвижимого объекта. Производственная планировка. Типы производственной планировки: пооперационная, поточная, модульная, концентрическая (с постоянной позицией изделия.) Задачи и виды производственного планирования. Особенности размещения помещений сервисных предприятий. Планировка офиса</p>

№ п/ п	Наименование темы дисциплины	Содержание
12	Оперативное управление производством Часть 1	<p>Сущность оперативного управления производством, взаимосвязь стратегических, тактических и операционных целей. Календарное планирование производства. Системы оперативного планирования, планово-учетная единица, календарно-плановые нормативы. Методы распределения работ и определения последовательности выполнения работ. Графики Гантта и их использование в процессе управления производством. Учет хода производства: задачи и содержание, организация работ. Оценка хода производства. Проблемы, связанные с выбором оценочных показателей. Контроль хода производства, основные этапы. Анализ хода производства; работы, выполняемые в ходе анализа. Регулирование хода производства.</p>
13	Оперативное управление производством Часть 2	<p>Материально-техническое снабжение – производство – сбыт. Роль и значение МТС в системе операционного (производственного) менеджмента. Организация и управление операционной (производственной) инфраструктурой предприятия. Управление сбытом продукции предприятия</p>

Методические рекомендации:

Представлены в УМО дисциплины и на ЭОК, режим доступа: режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1987>

оценка «отлично» выставляется студенту, если тема актуальна, содержание работы включает глубокий теоретический обзор и современную проблематику. принятые решения и полученные выводы глубоко продуманы, обоснованы и целесообразны, работа выполнена самостоятельно, с элементами творчества, продуманным использованием полученных теоретических знаний и практических навыков, рекомендованных литературных источников. полученные результаты в ходе исследования завершаются обоснованными конкретными выводами, предложениями и рекомендациями, объем работы соответствует установленным требованиям, материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов. Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. слушатель при защите работы показал твердые знания и умение применять их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; дал положительные ответы на все заданные вопросы;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если тема актуальна, содержание работы включает теоретический обзор и современную проблематику. не все рассматриваемые в работе вопросы исследованы достаточно глубоко. работа выполнена достаточно самостоятельно, с элементами творчества, однако не все выводы, сделанные по результатам исследования, глубоко обоснованы. отдельные предложения и рекомендации не представляют практического интереса. объем работы соответствует установленным требованиям. материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов, за исключением того, что имеются отдельные, несущественные нарушения требований нормативных документов по оформлению. Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. слушатель при защите работы показал твердые знания и умение применять их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; за исключением того, что студент не на все вопросы дал четкие ответы;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание и тематика работы в основном отвечают требованиям курса, однако

рассматриваемые вопросы исследованы не достаточно глубоко. работа выполнена недостаточно самостоятельно. исследования проведены недостаточно глубоко, тема раскрыта не полностью, выводы и предложения недостаточно обоснованы, неконкретны, носят общий характер и слабо подкреплены лично полученными результатами. объем работы не в полной мере соответствует нормам. материал изложен логически недостаточно последовательно. Текст работы и иллюстративный материал оформлены с нарушениями требований нормативных документов. доклад в основном раскрывает содержание работы, однако недостаточно аргументирован. в целом слушатель показал, что материал усвоен, хотя не на все заданные вопросы были даны исчерпывающие ответы;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если содержание и тематика работы не соответствуют требованиям курса. Работа выполнена не в полном соответствии с планом, не носит самостоятельного характера, а представляет собой компиляцию литературных источников. Выводы не отражают содержания материала, предложения по их реализации не конкретны. Объем работы не соответствует установленным нормам. Материал изложен логически непоследовательно. Структура работы не выдержана. Текст работы и иллюстративный материал оформлены некачественно, с нарушениями требований нормативных документов. Доклад слабо раскрывает содержание работы. Иллюстративный материал используется непродуманно, аргументация недостаточная. На большинство вопросов правильных ответов не дано. Слушатель слабо ориентируется в ранее пройденном материале

Выбор темы статьи осуществляется по согласованию с преподавателем, она должна соответствовать тематики изучаемой дисциплины

Критерии и шкала оценивания результатов выполнения заданий реконструктивного уровня (статьи)

Критерии	Показатели
1. Актуальность Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - исследовательский характер работы. - новизна исследования, эвристичность. - актуальность работы. практическая и/или теоретическая значимость
2. Содержание и структура Макс. - 40 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие структуры работы общепринятым требованиям для научных трудов - грамотность и логичность изложения - анализ литературы по теме.
4. Наглядность и оригинальность Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - наличие таблиц и рисунков - личный вклад автора в исследование - оригинальность не менее 75%

Статья оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

3. Перечень основных вопросов для контроля знаний по дисциплине

Зачет

1. Теоретико-методические основы дисциплины «Управление операциями».
2. Основные этапы формирования науки об управлении операциями и концепций операционного/производственного менеджмента.
3. Управление операциями в системе менеджмента предприятия.
4. Системный подход к управлению операциями.
5. Роль и место управления операциями в системе менеджмента предприятия/организации.
6. Место и роль операционных менеджеров в управлении производством.
7. Операционные/производственные системы: сущность и закономерности развития.
8. Научные основы организации производства.
9. Операционные/производственные системы: понятие, сущность, закономерности развития.
10. Операционные/производственные системы: компоненты, ресурсы, свойства.
11. Модель производства изделия/оказания услуги.
12. Понятие производственной функции. 5 Р операционного менеджмента.
13. Принципиальная схема системы управления производством/операциями.
14. Основные элементы системы управления операциями, их взаимосвязь.
15. Система управления операциями (производством) предприятия.
16. Управление операциями: системное видение.
17. Операции как виды деятельности в организации.
18. Граница и внешнее окружение операционной системы организации.
19. Типология структур управления производством, типы, виды.
20. Производственный процесс и принципы его организации.
21. Операции, этапы, типы процесса управления производством.
22. Операционная стратегия организации.
23. Разработка и реализация операционной стратегии предприятия.
24. Управление ресурсами операционной/производственной системы.
25. Классическая модель управления запасами.

26. Системы управления запасами в операционном/производственном менеджменте.
27. Системы учета в управлении запасами.
28. "ABC - анализ" как инструмент анализа запасов и выбора системы управления запасами.
29. Показатели эффективности использования ресурсов операционного / производственного предприятия.
30. Формирование и реализация стратегии ресурсосбережения.
31. Организация процесса выполнения операций (производства) в пространстве и во времени.
32. Классификация процессов выполнения операций.
33. Классификации операционных систем, их характеристика, сравнительный анализ.
34. Типы производств и их технико-экономическая характеристика.
35. Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере.
36. Производственная структура предприятия и определяющие ее факторы, типы структур.
37. Основные типы планировок производства, их характеристики, преимущества и недостатки.
38. Формы специализация производственных подразделений.
39. Понятие производственного, технологического и операционного циклов, их взаимосвязь.
40. Структура производственного цикла. Пути сокращения длительности производственного цикла.
41. Проектирование и планирование процессов производства.
42. Производственные показатели. Производственная мощность. Понятие, значение и единицы измерения производственной мощности.
43. Концепции управления производством "точно в срок".
44. Понятие "производственной программы" и ее содержание.
45. Управление производственными мощностями на предприятиях. Концепции планирования мощностей.
46. Эффект масштаба производства.
47. Кривая роста производительности.
48. Эффект экономии, обусловленный ростом производительности и масштаба производства.
49. Планирование пропускной способности сервисного предприятия.
50. Влияние использования сервисной мощности на качество обслуживания.
51. Размещение производственных и сервисных объектов.
52. Размещение оборудования и планировка помещений.
53. Производственная планировка. Типы производственной планировки.
54. Оперативное управление производством.

55. Сущность оперативного управления производством, взаимосвязь стратегических, тактических и операционных целей.
56. Календарное планирование производства.
57. Системы оперативного планирования.
58. Графики Гантта и их использование в процессе управления производством.
59. Материально-техническое снабжение – производство – сбыт.
60. Роль и значение МТС в системе операционного (производственного) менеджмента.
61. Организация и управление операционной (производственной) инфраструктурой предприятия.
62. Управление сбытом продукции предприятия.

Методические рекомендации:

Проводится в соответствии с регламентирующими документами СФУ.

Критерии оценивания:

оценка «зачтено» выставляется студенту при усвоении основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы, что свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

ФОС по дисциплине Управление операциями

разработаны в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС ВО
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебным планом
38.03.02.02.07 "Управление малым бизнесом (в сфере услуг)"
очная форма обучения, 2015 год набора

Разработчик(и)



С.В. Здрестова-Захаренкова

подпись,

инициалы, фамилия

подпись,

инициалы, фамилия