

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «Операционный менеджмент»

Автор: Зайцев М. Г.

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.04.02 Менеджмент
(«Финансы и Технологии»)

Квалификация (степень) выпускника: Магистр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать способность определять наиболее рациональную структуру построения и обеспечения операционных процессов компании.

План курса:

Тема 1. Предмет, основные задачи и история развития операционного менеджмента

Предмет операционного менеджмента. Роль эффективного управления операциями в обеспечении конкурентоспособности компании и создания ценности для клиента. Стратегические, тактические и оперативные решения

Тема 2. Типовой цикл операционного менеджмента

Время выполнения всех основных и вспомогательных технологических операций определению представляет собой технологический цикл. В ряде случаев при разработке технологического процесса время выполнения основных операций нормируется, вспомогательных - не нормируется. Тогда длительность технологического цикла дает представление о суммарной продолжительности выполнения только основных операций технологического процесса, суммарную технологических операций нужно установить опытным путем.

Тема 3. Управление операциями компании.

Система управления «как раз вовремя» – JIT (Just in time): истоки, цели, идеалы и лозунги JIT. Практика применения и достижения JIT. Система «Канбан». Проблемы JIT. Бережливые (Lean) технологии и оптимизация бизнес процессов.

Тема 4. Моделирование, оценка эффективности и управления системами массового обслуживания

Операционная классификация услуг. Сервисные контакты с точки зрения психологии поведения клиента. Типы сервисных систем. Сервис-системная матрица. Проектирование процесса обслуживания.

Модели СМО и их классификация. Характеристики популяции потенциальных клиентов. Входной поток. Каналы обслуживания. Время обслуживания и его распределение. Характеристики очереди.

Понятие о компьютерном моделировании систем массового обслуживания.

Примеры компьютерного моделирования СМО. Знакомство с системой моделирования СМО «Арена».

Тема 5. Всеобщее управление качеством (Total Quality Management): ориентация на систему 6 сигм и Lean-технологии.

Проблема обеспечения качества продукции и Lean- технологии. Затраты на обеспечения качества. Статистические теории качества: выборочный контроль качества продукции или контроль качества процесса. Инструменты статистического контроля качества процесса.

Система Шинго.

Методология концепции 6 сигм. Аналитические инструменты концепции 6 сигм и непрерывного совершенствования.

Сертификация ISO 9000.

Измерения качества обслуживания: SERVQUAL

Аудиторные часы: 48

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации: зачет.

Основная литература:

1. Горфинкель В.Я., Игнатьева А.В., Блинов А.О.: Производственный менеджмент. М.:Проспект, 2014.
2. Зайцев М.Г., Варюхин С.Е., Методы оптимизации управления и принятия решений, Дело, Москва, 2010
3. Поздняков В.Я. Производственный менеджмент. М.:Инфра-М, 2014.
4. Тайити Оно. Производственная система Тойоты. Уходя от массового производства. М.: Ин-т компл. стратег. исслед., 2013
5. Чейз Р., Джейкобс Ф., Аквилано Н., Производственный и операционный менеджмент, ИД «Вильямс», Москва – С.Петербург-Киев, 2010