

**Государственное образовательное бюджетное учреждение высшего
профессионального образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ -
ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ»**

Высшая школа управления проектами

УТВЕРЖДЕНА
Директор Высшей школы
управления проектами

_____ В.М.Аньшин

« ____ » _____ 2013 г.

Программа учебной дисциплины

«Операционный менеджмент»

**для слушателей дополнительной профессиональной образовательной
программы «Мастер делового администрирования – Master of Business
Administration (MBA)»**

Автор: д.э.н., доцент, профессор Стерлигова Алла
Николаевна asterligova@hse.ru

Москва 2013

1. Пояснительная записка

Курс «Управление производством и операциями» является общепрофессиональной дисциплиной всех специализаций программы МВА в России и за рубежом. По содержанию он охватывает темы производственного и операционного менеджмента, включая процессный подход к управлению, который был сформирован на основе развития идей операционного видения содержания бизнеса. Как и дисциплины «Общий менеджмент», «Стратегический менеджмент», «Маркетинг», «Финансовый менеджмент» и др., курс позволяет выработать у руководителей профессиональное восприятие среды принятия управленческих решений, ориентированное на реализацию стратегических преимуществ бизнеса.

Главной целью преподавания дисциплины являются ознакомление слушателей с современной теорией и практикой управления организацией на основе выделения операционной системы, как объекта управления. Курс включает в себя изучение современных интегрированных концепций управления организациями, процедур разработки операционной стратегии предприятия, актуальных направлений повышения эффективности деятельности, а так же освоение принципов процессного подхода к управлению.

Изучение дисциплины предполагает наличие аудиторных занятий, и самостоятельной работы слушателей в группах и индивидуально. Аудиторное обучение включает лекционный материал, семинары, групповые обсуждения, проведение презентаций и работу с учебными ситуациями.

В процессе изучения дисциплины слушатели выполняют тесты и домашнее задание. Тесты предназначены для использования при индивидуальной самостоятельной работы и составлены таким образом, чтобы, с одной стороны, стимулировать самостоятельное изучение основной литературы, а с другой стороны, помочь сконцентрировать внимание слушателей на наиболее важных для освоения курса понятиях, терминах, ситуациях и решениях. Домашнее задание позволяет по мере изучения содержания курса применять получаемые знания для совершенствования деятельности предприятия.

2. Тематический план программы учебной дисциплины (курса) с указанием видов занятий и объема часов по каждой теме

№	Название разделов и тем	Всего часов	Аудиторные часы			Внеаудиторная работа
			Всего	лекции	семинары	
	Раздел 1. Объект и предмет операционного менеджмента	18	6	4	2	12
1	Введение	8	2	2	0	6
2	Ключевые понятия, определяющие объект и предмет операционного менеджмента	10	4	2	2	6
	Раздел 2. Операции и процессы в деятельности организации	24	12	8	4	12
3	Управление деятельностью в производстве	12	6	4	2	6
4	Управление деятельностью в сфере услуг	12	6	4	2	6
	Раздел 3. Операционная стратегия предприятия	22	10	4	6	12
5	Содержание операционной стратегии	10	4	2	2	6
6	Разработка операционной стратегии	12	6	2	4	6
	Итого:	64	28	18	10	36

3. Тематическое содержание программы учебной дисциплины (курса)

Раздел 1. Объект и предмет операционного менеджмента

Тема 1. Введение.

Объекты менеджмента: операция, бизнес-процесс, коллектив, персонал, человеческие ресурсы, инвестиции, инновации, стратегия. Различные отрасли знания менеджмента: общий менеджмент, стратегический менеджмент, финансовый менеджмент, операционный менеджмент, управление инвестициями, управление инновациями, управление персоналом, управление человеческими ресурсами и др.

Тема 2. Ключевые понятия, определяющие объект и предмет операционного менеджмента

Процессы интеграции менеджмента: операционная, функциональная, межфункциональная и межорганизационная интеграции управления на предприятиях и в организациях. Преимущества и недостатки каждого из уровней интеграции. Связь интеграционных уровней менеджмента и организационных уровней управления предприятия и организации. Операционная интеграция. Исторический аспект развития уровней менеджмента.

Производство, операция, процесс. 5P операционного менеджмента. Организационные структуры операционной деятельности. Обязанности операционного менеджера при планировании, контроле и организации деятельности компании.

Операционная функция организации. Стадии бизнес-процесса: конструирование, добыча сырья, снабжение, производство, сборка, распределение, оказание услуг. Политики интеграции и специализации операционных функций организации. Преимущества и недостатки политик интеграции и специализации.

Операционная система организации. Перерабатывающая, управляющая и обеспечивающая подсистемы. Функции подсистем операционной системы.

Раздел 2: Операции и процессы в деятельности организации

Тема 3: Управление деятельностью в производстве

Функциональные области операционного менеджмента: производство, снабжение, сбыт, финансы, маркетинг, транспортировка, оказание услуг. Производство и оказание услуг – как основные области операционного менеджмента.

Модель управления с запасом на входе и выходе, модель управления с запасом на выходе, модель управления с запасом на входе, модель управления без запасов. Условия их применения, распространенность, общая характеристика, особенности функционирования, функции запасов, организация взаимодействия с поставщиками и потребителями (покупателями).

Системы управления организацией: системы пополнения запасов, расшивки узких мест, МРП и ТВС (JIT). Их содержание и сравнительная характеристика.

Производственная мощность. Входная, средняя и выходная производственная мощность. Степень эффективности использования проектной и плановой производственной мощности. Проектная, эффективная и реальная производственные мощности. Принятие решений по объему и размещению производственных мощностей. Корпоративная политика и объем производственных мощностей. Тип, объем и срок запуска производственных мощностей. Решения об объеме производственной мощности при стабильном и изменчивом спросе. Подходы к решению об объеме производственной мощности в условиях изменчивого спроса: изменение величины спроса на продукцию, изменение внутрипроизводственных характеристик предприятия. Возможности комбинаций подходов к решению об объеме производственной мощности в условиях изменчивого спроса. Возможности изменения величины спроса: разработка дополнительных продуктов, программы продвижения продукции, резервирование мощностей и задолженность продукции. Условия применения. Изменение внутрипроизводственных характеристик: стратегия следования производства за

спросом, стратегия фиксированного уровня производства Преимущества и недостатки этих подходов. Факторы, влияющие на размещение производственных мощностей: качество сырья и материалов, доступность рабочей силы, доступность транспорта, развитость инфраструктуры, наличие технической поддержки, политические структуры. Централизованное и децентрализованное размещение производственных мощностей. Преимущества и недостатки централизованного и децентрализованного размещения производственных мощностей.

Тип производства. Единичное, серийное (мелко- и крупносерийное) и массовое производства, непрерывное производство. Характеристики типов производства по номенклатуре, объему выпуска и гибкости системы.

Предметная, технологическая и функциональные формы специализации производства.

Формы организации производственного процесса. Поточная и непоточная формы организации производственного процесса. Пропорциональность, непрерывность и ритмичность поточного производства. Формы поточного производства: одно- и многономенклатурные, автоматические и не автоматические, непрерывные и прерывные, групповые и гибкие. Особенности современной организации непоточной формы производства.

Организация процесса производства во времени и в пространстве. Основные принципы организации производства: прямоточность, непрерывность, пропорциональность, параллельность, надежность, ритмичность. Организация процесса производства во времени. Виды движения предметов труда. Последовательный, параллельный и параллельно-последовательный виды движения предметов труда. Организация процесса производства в пространстве. Основные типы планировки: размещение изделия, размещение технологического процесса, фиксированное размещение. Преимущества и недостатки основных типов планировки. Производственная линия. Сборочная линия. Комбинированное размещение. Производственные ячейки. Групповые технологии.

Тема 4: Управление деятельностью в сфере услуг

Оказание услуг как одна из основных областей операционного менеджмента. Повышение роли услуг в современном бизнесе. Принципиальное отличие услуг от других видов операционной деятельности. Характеристики услуг: участие клиента, отсутствие возможности хранения услуги, изменчивость спроса, неосвязаемость, отсутствие права собственности клиента на услугу. Качества услуги. Эффективность услуги. Роль клиента в оценке качества и эффективности услуги. Избыточность мощностей и ресурсов. Очередь клиентов (покупателей). Определение оптимального соотношения мощностей (ресурсов) и количества обслуживаемых клиентов.

Модели организации операционной деятельности в сфере услуг. Модель первоклассного обслуживания - управление операционной деятельностью в сфере услуг с избытком ресурсов, модель дешевых услуг - управление операционной деятельностью в сфере услуг с очередью клиентов, модель неэффективного управления - управление операционной деятельностью в сфере услуг с избытком (очередью) клиентов. Условия их применения, распространенность, общая характеристика, особенности функционирования.

Раздел 3. Операционная стратегия предприятия

Тема 5: Содержание операционной стратегии

Соотношение миссии, целей, стратегии развития организации, функциональных стратегий, тактики и операционной деятельности. Внутренние факторы, влияющие на операционную стратегию предприятия: кадры, производственные мощности, финансовые ресурсы, отношение к потребителям, отношение к поставщикам, развитие технологии,

прочие факторы. Внешние факторы, влияющие на операционную стратегию предприятия: экономические, политические, юридические, рыночные, конкуренция, технологические факторы. Краткое содержание групп факторов и их характеристика. Кадры, как фактор разработки операционной стратегии организации. Квалификационные характеристики руководящего и исполнительского персонала: уровень образования, профессиональные навыки, способности (творческий подход, методы принятия решения), отношение к организации, отношение к работе, опыт. Уровень автоматизации труда. Степень необходимой автоматизации. Готовность предприятия к вложениям средств в процессы автоматизации или развития творческого персонала.

Тема 6: Разработка операционной стратегии

Автоматизация сервиса. Достоинства и недостатки полной автоматизации. Условия ее применения. Готовность покупателя к использованию интерфейса. Автоматизация производства. История развития автоматизации в производстве. Числовое программное управление, компьютерное числовое программное управление, гибкая производственная ячейка, транспортная линия, гибкая транспортная линия, гибкая производственная система, автоматизированная сборка, автоматический контроль качества, автоматические испытания.

Содержание операционной стратегии: основная функция, местоположение, проектирование продукта, автоматизация, баланс производства и оказания услуг, ассортимент, объем, качество, цена, доступность. Проектирование продукта. Стадии жизненного цикла продукта и характеристика операционной функции. Организация производственного процесса на стадии роста, зрелости и упадка. Предприятия-новаторы и предприятия-имитаторы. Подходы к поиску баланса производства и оказания услуг: отдаление покупателя от производственного процесса, использование покупателя как рабочей силы, гибкая рабочая сила. Ассортиментное разнообразие. Достаточность разнообразия выпускаемой продукции и оказания услуг. Связь ассортимента и объема выпуска. Необходимый уровень качества и конкурентные преимущества. Цена и уровень затрат. Доступность продукции или услуги по времени производства и надежности поставки.

Традиционные операционные стратегии: минимизации, оптимизации затрат и модификации изделий, ориентации на развитие производительности. Условия их применения, особенности использования, перспективы развития. Современные операционные стратегии, основанные на качестве и на времени. История и логика развития. Особенности использования, перспективы развития. Гибкость и надежность как приоритеты операционных стратегий. Влияние операционных стратегий различного вида на реализацию корпоративной стратегии предприятия.

4. Формы контроля знаний, система оценки обучающихся и структура итоговой оценки

Итоговая оценка по учебной дисциплине складывается из следующих элементов:

- оценка за выполнение тестовых заданий – 20%;
- оценка за домашнее задание – 50%;
- оценка за эссе – 30%.

5. Перечень вопросов, состав задач, тематика практических заданий (деловых игр) и т.п.

Тест 1 Вариант 1

Выберите правильные ответы

1. Максимальную гибкость имеет
 - а. единичный тип производства

- b. серийный тип производства
 - c. массовый тип производства.
2. Функциональная специализация производства применима в
- a. единичном производстве
 - b. серийном производстве
 - c. массовом производстве.

Дополните предложение

- 3. Услуга – это
- 4. Производственная мощность – это
- 5. Эффективная производственная мощность – это
- 6. При работе с производственными мощностями принимаются решения об _____ и _____ производственных мощностей.
- 7. Тип производства – это
- 8. Поточная форма организации производства – это форма организации, при которой
- 9. Производственная линия – это

Приведите краткий перечень или описание

- 10. Общая характеристика модели управления производством без запасов
- 11. Принципы организации взаимодействия с поставщиками и потребителями в модели управления производством с запасом на входе предприятия
- 12. Перечислите возможности изменения величины спроса на выпускаемую продукцию
- 13. Условия применения разработки дополнительных продуктов как инструмента изменения величины спроса на выпускаемую продукцию
- 14. Содержание стратегии следования производства за спросом
- 15. Проиллюстрируйте поведение запасов готовой продукции при стратегии фиксированного уровня производства при изменчивом спросе
- 16. Преимущества централизованного размещения производственных мощностей
- 17. Приведите пример предметной специализации производства
- 18. Длительность производственного цикла при последовательном движении предметов труда определяется следующим образом
- 19. Перечислите основные типы движения предметов труда в пространстве
- 20. Недостатки планировки типа «фиксированного размещения изделия»
- 21. Поясните понятие качества услуги
- 22. Условия, при которых при выполнении услуг формируется очередь клиентов

Тест 1 Вариант 2

Вбери́те один наиболее правильный ответ

- 1. Наиболее широкую номенклатуру выпускаемой продукции имеет
 - a. единичный тип производства
 - b. серийный тип производства
 - c. массовый тип производства.

Выберите правильные ответы

- 2. Максимальный объем выпуска продукции одного наименования имеет
 - d. единичный тип производства
 - e. серийный тип производства
 - f. массовый тип производства.
- 3. Функциональная специализация производства применима в
 - g. единичном производстве
 - h. серийном производстве
 - i. массовом производстве.

Дополните предложение

4. Входная производственная мощность – это
5. Реальная производственная мощность – это
6. Поточная форма организации производства – это форма организации, при которой
7. Сборочная линия – это

Приведите краткий перечень или описание

8. Принципиальное отличие услуги от производства состоит в
9. Главные особенности услуги
10. Общая характеристика модели управления производством с запасом на выходе предприятия
11. Функция запасов в модели управления производством без запасов
12. Объясните, почему решения об объеме производственных мощностей зависят от стабильности или изменчивости спроса на выпускаемую продукцию
13. Условия применения программы продвижения продукции как инструмента изменения величины спроса на выпускаемую продукцию
14. Содержание стратегии фиксированного уровня производства
15. Недостатки централизованного размещения производственных мощностей
16. Характеристики единичного типа производства
17. Опишите принцип реализации последовательного вида движения предметов труда
18. Длительность производственного цикла при параллельном движении предметов труда определяется следующим образом
19. Преимущества планировки типа «размещение изделия»
20. Поясните понятие эффективности услуг
21. Опишите модель первоклассного обслуживания
22. Условия, при которых при выполнении услуг формируется избыток ресурсов и мощностей

Тест 1 Вариант 3

Выберите один наиболее правильный ответ

1. Наименьшую гибкость имеет
 - ж. единичный тип производства
 - к. серийный тип производства
 - л. массовый тип производства.
2. Наиболее узкую номенклатуру выпускаемой продукции имеет
 - м. единичный тип производства
 - п. серийный тип производства
 - о. массовый тип производства.

Выберите правильные ответы

3. Технологическая специализация производства применима в
 - р. единичном производстве
 - q. серийном производстве
 - г. массовом производстве.

Дополните предложение

4. Выходная производственная мощность – это
5. Эффективная производственная мощность – это
6. Комбинированное размещение – это

Приведите краткий перечень или описание

7. Условия применения модели управления производством с запасом на входе и выходе предприятия
8. Принципы организации взаимодействия с поставщиками и потребителями в модели управления производством без запасов

9. Перечислите подходы к решению об объеме производственной мощности в условиях изменчивого спроса
10. Условия применения резервирования мощностей как инструмента изменения величины спроса на выпускаемую продукцию
11. Преимущества стратегии следования производством за спросом
12. Преимущества децентрализованного размещения производственных мощностей
13. Характеристики серийного типа производства
14. Приведите пример технологической специализации производства
15. Непоточная форма организации производства – это форма организации, при которой
16. Опишите принцип реализации параллельного вида движения предметов труда
17. Длительность производственного цикла при последовательном движении предметов труда определяется следующим образом
18. Преимущества планировки типа «размещение процесса»
19. Недостатки планировки типа «размещение процесса»
20. Определите роль клиента в оценке качества услуги
21. Опишите модель дешевых услуг
22. Условия, при которых при выполнении услуг формируется избыток ресурсов и мощностей

Тест 1 Вариант 4

Выберите один наиболее правильный ответ

1. Наименьший объем выпуска продукции одного наименования имеет
 - s. единичный тип производства
 - t. серийный тип производства
 - u. массовый тип производства
2. Наиболее узкую номенклатуру выпускаемой продукции имеет
 - v. единичный тип производства
 - w. серийный тип производства
 - x. массовый тип производства

Выберите правильные ответы

3. Предметная специализация производства применима в
 - y. единичном производстве
 - z. серийном производстве
 - aa. массовом производстве.

Дополните предложение

4. Средняя производственная мощность – это
5. Реальная производственная мощность – это
6. Производственная ячейка – это

Приведите краткий перечень или описание

7. Условия применения модели управления производством с запасом на входе предприятия
8. Принципы организации взаимодействия с поставщиками и потребителями в модели управления производством с запасом на выходе предприятия
9. При определении объема производственных мощностей решаются вопросы
10. Условия применения задолженности продукции как инструмента изменения величины спроса на выпускаемую продукцию
11. Недостатки стратегии следования производством за спросом
12. Преимущества стратегии фиксированного уровня производства
13. Недостатки децентрализованного размещения производственных мощностей

14. Характеристики массового типа производства
15. Приведите примеры функциональной специализации производства
16. Непоточная форма организации производства – это форма организации, при которой
17. Опишите принципы реализации параллельно-последовательного вида движения предметов труда
18. Длительность производственного цикла при параллельно-последовательном движении предметов труда определяется следующим образом
19. недостатки планировки типа «размещение изделия»
20. Определите роль клиента в оценке эффективности услуги
21. Опишите модель «неэффективного управления» услугами
22. Условия, при которых при выполнении услуг формируется очередь клиентов

Домашнее задание

1. Выделите главные операционные функции Вашей организации. Обоснуйте их приоритеты.
2. В организационной структуре управления Вашей организацией выделите подразделения, относящиеся к перерабатывающей, обеспечивающей и управляющей подсистемам операционной системы. Определите, нуждается ли организационная структура управления компании в изменениях.
3. Определите, какие виды деятельности Вашей организации могут быть отнесены к производственной сфере, а какие – к сфере услуг. Дайте краткую характеристику каждому виду операционной деятельности.
4. В производственной сфере деятельности Вашей организации опишите характер, размещение и объемы производственных мощностей, типы и формы организации производственной (операционной) деятельности.
5. В сфере услуг, предоставляемых Вашей организацией, выделите и опишите четыре-пять операций, выполняемых в вашей организации как услуга.
6. Определите приоритеты операционной стратегии Вашей организации. Обоснуйте Ваше мнение.

Темы эссе

1. Выскажите Ваше мнение о проведении совместных с отделами маркетинга и финансов совещаний по производственным (операционным) вопросам.
2. В Вашей организации рассматривается вопрос о приобретении нового информационно-компьютерного комплекса, который в отличие от действующего в настоящее время позволит иметь единую информационную базу и свободный доступ к ней функциональных служб. Рассмотрите ключевые факторы производственной (операционной) сферы деятельности, влияющие на принятие решения.
3. Финансовый менеджер, побывав в цехе, высказал мнение, что производственная линия должна быть абсолютно сбалансирована. По его мнению, на производственной линии не должно быть простоев. Выразите и аргументируйте свое согласие или несогласие по этому вопросу.
4. Менеджер по маркетингу интересуется, в чем смысл пространственной планировки производственных процессов. Напишите объяснение.
5. Вы должны решить, какой из нескольких вариантов будет самым лучшим для расположения третьего ресторана сети компании в городе средней величины. Напишите, какая именно информация и почему понадобится Вам для принятия решения.
6. Вас попросили провести анализ ситуации: должна ли компания расширить действующее производство филиала или закрыть его и переместиться на завод другого

филиала. Напишите, какие факторы и почему Вы будете использовать при проведении анализа.

7. Ваша компания занимается исключительно производством. Члены руководства компании предлагают включить компанию в сферу сервиса. Перечислите обстоятельства, при которых такое предложение будет выгодно, а при каких обстоятельствах приведет к потерям.

8. Предположите, что Вы получили служебную записку, в которой предлагается отказаться от детального планирования новой для Вашей компании услуги. В записке предлагается быстрее перейти к выполнению услуги. Обоснуйте пользу детального планирования услуги.

9. Производственная компания, в которой Вы работаете, собирается обеспечить прием заказов клиентов через Интернет. Специалист, отвечающий за организацию такой службы, спрашивает Вас, будет ли план развития Интернет-службы отличаться от привычного для компании порядка составления планов и графиков работы цеховых служб. Объясните различия.

10. При разработке стратегии производственная (операционная) деятельность Вашей компании не рассматривается среди ключевых факторов. Обоснуйте необходимость включения производства в состав важнейших внутренних факторов.

6. Самостоятельная (внеаудиторная) работа

Разделы и темы для самостоятельного изучения	Виды и содержание самостоятельной работы
Раздел 1, тема 2	<p>Изучение литературы:</p> <p><u>Основная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент: принципы и практика. – СПб: Питер, 2001. – Глава 1, стр. 9-18. 2. Мескон М.Х. и др. Основы менеджмента. – М.: Дело, 1992. – Глава 20, стр. 595-599. 3. Стивенсон В. Дж. Управление производством. - М.: Лаборатория базовых знаний, 2004. - Глава 1, стр. 21-29, 35-58. 4. Чейз Р. и др. Производственный и операционный менеджмент. – М.: Вильямс, 2001. – Глава 1, стр. 16-33. <p><u>Дополнительная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стерлигова А.Н. Операционная интеграция процесса управления: результаты исследования практики использования // Интегрированная логистика/ - №1. - 2006. - С. 18-24. http://ecsocman.edu.ru/db/msg/248704.html 2. Стерлигова А.Н. Уровни интеграции управления организацией // Прикладная логистика. - №11. - 2005. - С. 42-54. http://www.ecsocman.edu.ru/db/msg/269411.html <p><u>Материалы Интернета</u></p> <p>http://www.apics.org</p> <p>Разбор учебной ситуации «Воздушный бой над Европой».</p>

Раздел 2, тема 3	<p>Изучение литературы:</p> <p><u>Основная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гаврилов Д.А. Управление производством на базе MRP П.- 2 изд. – СПб: Питер, 2005 – Глава 5, стр. 95-108. 2. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент: принципы и практика. – СПб: Питер, 2001. – Глава 1, стр. 17-28; Глава 2, стр. 41-43; Глава 5, стр. 89-110; Глава 6, стр. 111-138; Глава 7, стр. 139-160. 3. Мескон М.Х. и др. Основы менеджмента. – М.: Дело, 1992. – Глава 20, стр. 599-609. 4. Стивенсон В. Дж. Управление производством. - М.: Лаборатория базовых знаний, 2004. - Глава 1, стр. 29-35; Глава 5, стр. 215-247; Глава 6, стр. 291-328; Глава 8, стр. 387-413. 5. Чейз Р. и др. Производственный и операционный менеджмент. – М.: Вильямс, 2001. – Глава 4, стр. 84-113; Глава 4 (дополнение), стр. 114-122; Глава 7, стр. 227-241; Глава 9, стр. 295-305; Глава 20, стр. 622-656. <p><u>Дополнительная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Голдратт Э. М., Кокс Дж. Цель: Процесс непрерывного улучшения. Цель-2: Дело не в везенье. – М.: Логос, 2005. – 778 с. 2. Друкер П. Эффективное управление. Экономические законы и оптимальные решения. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1998. – 288 с. 3. Карданская Н.Л., Чудаков А.Д. Системы управления производством: анализ и проектирование: Учебное пособие. – М.: Русская деловая литература, 1999. – 240 с. 4. Клевлин А.И., Моисеева Н.К. Организация гармоничного производства (Теория и практика): Учебное пособие. – М.: Омега-Л, 2003. – 360 с. 5. Клементс С., Доннеллан М., Рид С. Аутсорсинг бизнес-процессов. Советы финансового директора. – М.: Вершина, 2006. – 416 с. 6. Кукура С.П. Управление крупной корпорацией. – М.: Экономика, 1997. – 204 с. 7. Организация производства: Учебник для ВУЗов / О.Г.Туровец, В.Н.Попов, В.Б.Родионов и др.; Под ред. О.Г.Туровца. Изд. 2-ое. - М.: “Экономика и финансы”, 2002 – 452 с. 8. Питеркин С.В. и др. Точно вовремя для России. Практика применения ERP-систем. – М.: Альпин Паблишер, 2003. – 368 с. 9. Управление производством: Учебник / Под ред. Н.А. Саломатина. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 219 с. 10. Фурманн В. Менеджмент: организация управления производством (обобщение теории и практики, методы и рекомендации). – М.: МАНИПТ, 1998. – 308 с. <p>Разбор учебной ситуации «Великий ядерный провал». Работа над тестами.</p>
------------------	--

Раздел 2, тема 4	<p>Изучение литературы:</p> <p><u>Основная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент: принципы и практика. – СПб: Питер, 2001. - Глава 1, стр. 22-24. 2. Мескон М.Х. и др. Основы менеджмента. – М.: Дело, 1992. – Глава 20, стр. 609-610. 3. Стивенсон В. Дж. Управление производством. - М.: Лаборатория базовых знаний, 2004. - Приложение к главе 4, стр. 184-187. 4. Чейз Р. и др. Производственный и операционный менеджмент. – М.: Вильямс, 2001. – Глава 1, стр. 22-23; Глава 4 (дополнение), стр. 123-131; Глава 5, стр. 132-153; Глава 7, стр. 242-244; Глава 9, стр. 305-309. <p><u>Дополнительная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Голдратт Э. М., Кокс Дж. Цель: Процесс непрерывного улучшения. Цель-2: Дело не в везенье. – М.: Логос, 2005. – 778 с. 2. Нортон Д.П., Каплан Р.С. Организация, ориентированная на стратегию. Как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей. – М.: Олимп-Бизнес, 2004. 3. Хаксевер Кенгиз, Рендер Барри, Рассел Роберта С., Мердик Роберт Г. Управление и организация в сфере услуг (Service Management and Operations).- СПб.: Питер, 2002.- 752 с. <p>Работа над тестами.</p>
Раздел 3, тема 6	<p>Изучение литературы:</p> <p><u>Основная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент: принципы и практика. – СПб: Питер, 2001. – Глава 2, стр. 29-50; Глава 4, стр. 74-88; Глава 6, стр. 114-120. 2. Стивенсон В. Дж. Управление производством. - М.: Лаборатория базовых знаний, 2004. - Глава 2, стр. 68-82; Глава 3, стр. 127-131. 3. Чейз Р. и др. Производственный и операционный менеджмент. – М.: Вильямс, 2001. – Глава 2, стр. 34-55. <p><u>Дополнительная литература</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Голдратт Э. М., Кокс Дж. Цель: Процесс непрерывного улучшения. Цель-2: Дело не в везенье. – М.: Логос, 2005. – 778 с. 2. Друкер П. Эффективное управление. Экономические законы и оптимальные решения. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1998. – 288 с. 3. Клевлин А.И., Моисеева Н.К. Организация гармоничного производства (Теория и практика): Учебное пособие. – М.: Омега-Л, 2003. – 360 с. 4. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 336 с. 5. Нортон Д.П., Каплан Р.С. Организация, ориентированная на стратегию. Как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей. – М.: Олимп-Бизнес, 2004. 6. Хаксевер Кенгиз, Рендер Барри, Рассел Роберта С., Мердик Роберт Г. Управление и организация в сфере услуг (Service Management and Operations).- СПб.: Питер, 2002.- 752 с.

7. Литература основная и дополнительная

Основная литература

1. Стерлигова А.Н. Операционный менеджмент: учебно-методическое пособие для слушателей программы МВА, обучающихся по специальности «Общий и стратегический менеджмент». – М.: ГУ ВШЭ, 2008. – 256 с.

2. Стерлигова А.Н., Фель А.В. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 187 с.
3. Голдратт Э. М., Кокс Дж. Цель: Процесс непрерывного улучшения. Цель-2: Дело не в везенье. – М.: Логос, 2005. – 778 с.
4. Мескон М.Х. и др. Основы менеджмента. – М.: Вильямс, 2006. – 672 с.
5. Стивенсон В. Дж. Управление производством. – М.: Лаборатория базовых знаний, 2004. – 928 с.
6. Чейз Р. и др. Производственный и операционный менеджмент. – М.: Вильямс, 2007. – 1184 с.

Дополнительная литература

1. Аникин Б.А., Рудая И.Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента. – М.: Инфра-М, 2007. – 288 с.
2. Аутсорсинг: создание высокоэффективных и конкурентоспособных организаций. Учебное пособие /Под ред. Б.А.Аникина – М.: Инфра-М, 2003. – 192 с.
3. Гаврилов Д.А. Управление производством на базе MRP II.- 2 изд. – СПб: Питер, 2005 – 416 с.
4. Гоберман В. А., Гоберман Л. А. Основы производственного менеджмента: моделирование операций и управленческих решений. – М.: Юристъ, 2002. – 336 с.
5. Горелик О. М. Производственный менеджмент. Принятие и реализация управленческих решений. – М.: КноРус, 2007. - 272 с.
6. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент: принципы и практика. – СПб: Питер, 2002. – 320 с.
7. Джурабаев К.Т. Производственный менеджмент: Учебник. – М.: Инфра-М, 2005. – 416 с.
8. Друкер П. Эффективное управление. Экономические законы и оптимальные решения. – М.: АСТ, Астрель, Ермак, 2004. – 288 с.
9. Желтенков А. В. Управление операциями. Операционный менеджмент: Учебное пособие. – М.: ФБК-Пресс, 2005. – 208 с.
10. Ильдеменов С. В. и др. Операционный менеджмент: Серия: Учебники для программы МВА. – М.: Инфра-М, 2007. – 336 с.
11. Казанцев А. К., Л. С. Серова. Основы производственного менеджмента: Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2002, 352 с.
12. Карданская Н.Л., Чудаков А.Д. Системы управления производством: анализ и проектирование: Учебное пособие. – М.: Русская деловая литература, 1999. – 240 с.
13. Клевлин А.И., Моисеева Н.К. Организация гармоничного производства (Теория и практика): Учебное пособие. – М.: Омега-Л, 2003. – 360 с.
14. Клементс С., Доннеллан М., Рид С. Аутсорсинг бизнес-процессов. Советы финансового директора. – М.: Вершина, 2006. – 416 с.
15. Козловский В.А. и др. Производственный и операционный менеджмент в 2-х томах. - СПб.: Специальная литература, 1999. - 216 с.
16. Нортон Д.П., Каплан Р.С. Организация, ориентированная на стратегию. Как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей. – М.: Олимп-Бизнес, 2005. – 416 с.
17. Организация и планирование машиностроительного производства (производственный менеджмент) / Под ред. Ю. В. Скворцова, Л. А. Некрасова. – М.: Высшая школа, 2005. – 472 с.
18. Организация производства: Учебник для ВУЗов / О.Г.Туровец, В.Н.Попов, В.Б.Родионов и др.; Под

- ред. О.Г.Туровца. Изд. 2-ое . - М.: “Экономика и финансы”, 2002 – 452 с.
19. Питеркин С.В. и др. Точно вовремя для России. Практика применения ERP-систем. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 368 с.
 20. Производственный менеджмент: Учебник. – М.: Инфра-М, 2003. - 574 с.
 21. Рыжиков Ю.И. Теория очередей и управление запасами. – М.: Питер, 2001. – 384 с.
 22. Стерлигова А.Н. Операционная интеграция процесса управления: результаты исследования практики использования // Интегрированная логистика/ - №1. - 2006. - С. 18-24.
<http://ecsocman.edu.ru/db/msg/248704.html>
 23. Стерлигова А.Н. Уровни интеграции управления организацией // Прикладная логистика. - №11. - 2005. - С. 42-54. <http://www.ecsocman.edu.ru/db/msg/269411.html>
 24. Управление организацией: Энциклопедический словарь. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 524 с.
 25. Управление производством: Учебник / Под ред. Н.А. Саломатина. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 219 с.
 26. Фатхутдинов Р. А. Производственный менеджмент: Серия: Учебник. – СПб.: Питер, 2006. - 496 с.
 27. Шеер А.-В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы. - М.: Весть-МетаТехнология, 1999. – 152 с.
 28. Шеер А.-В. Моделирование бизнес-процессов. - М.: Весть-МетаТехнология, 2000. - 205 с.

8. Материально-техническое и информационное обеспечение дисциплины (курса)

- компьютерное и мультимедийное оборудование

Автор программы: _____ / Ф.И.О./
(Подпись обязательна)