

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе


/ Шубаева В.Г./  
« 14 » 06 20 19 г.

## ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В УСЛОВИЯХ МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность  
(профиль) программы Международный бизнес  
Уровень высшего бакалавриат  
образования  
Форма обучения очная

Составитель(и):

 / к.т.н., доцент Хутиева Е.С.

Санкт-Петербург  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....	7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
10 .ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цель дисциплины:

ознакомление слушателей с базовыми концепциями и методами, применяемыми для обеспечения эффективности бизнес-операций в международных компаниях (в производственной и обслуживающей сферах), в том числе:

- анализ влияния операций и процессов на деятельность организаций, оптимизация операций и процессов и оценка последствий их воздействия на развитие организации;
- прогнозирование и планирование операций и процессов на текущий и перспективный периоды;
- развитие понимания структуры операционной системы организации, методов и приемов, применяемых во всех сферах производственной деятельности, и ответственности операционных менеджеров за ее эффективность.

### Задачи:

- освоить методический инструментарий организации операционного менеджмента хозяйствующего субъекта;
- изучить подходы к разработке и реализации операционной деятельности организаций;
- получить системное представление об использовании инструментария операционного менеджмента для планирования хозяйственной деятельности;
- ознакомить с актуальной научно-исследовательской проблематикой в области операционного менеджмента, и в рамках этого определится с перспективами собственных научных исследований.
- сформировать умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 «Операционный менеджмент в условиях международного бизнеса», относится к выборным дисциплинам Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов		Знать: особенности операционного менеджмента в условиях международного бизнеса, которые позволяют моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в организациях в соответствии внутренним и внешним требованиям или нормам; особенности проведения комплаенс-контроля и обеспечения финансовой

в практической деятельности организаций -		безопасности, которые позволяют моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в организациях, в том числе и с целью противодействия легализации преступных доходов и финансирования терроризма <i>З (ПК-13)</i> ; Уметь: моделировать бизнес-процессы и реорганизовывать бизнес-процессы в организациях с использованием современных технологий операционного менеджмента в условиях международного бизнеса, с целью повышения эффективности их функционирования; применять риск-ориентированный подход к задачам идентификации клиентов и контрагентов международной компании <i>У (ПК-13)</i> ; Владеть: навыками моделирования бизнес-процессов в операционной деятельности международных компаний <i>В (ПК-13)</i>
---	--	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 8 семестр.

Распределение фонда времени по очной форме обучения по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Сущность управления операциями в международном бизнесе	4	2		16
Тема 2. Закономерности в развитии операционной деятельности международного бизнеса	4	2		16
Тема 3. Стратегическое управление операциями	4	4		16
Тема 4. Тактическое управление операциями	4	4		16
Тема 5. Планирование производства и закупок в MRP II	4	2		16
Тема 6. Оперативное управление операциями	4	2		16
Тема 7. Управление качеством в международной компании	4	4		14
Тема 8. Реинжиниринг бизнес-процессов в международной компании	4	4		14
<b>Всего за семестр:</b>	<b>32</b>	<b>24</b>		<b>124</b>

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тема 1. Сущность управления операциями в международном бизнесе**

Понятие операции и операционной систем. Классификация операций и операционных систем. Цели и задачи управления операциями. Операционный процесс и его структура. Принципы организации операционного процесса. Особенности операционного процесса при производстве услуг. Содержание процесса управления операциями.

## **Тема 2. Закономерности в развитии операционной деятельности международного бизнеса**

Эволюция теоретических и практических подходов к исследованию операционной деятельности организаций. Основные методы исследования операционной деятельности международного бизнеса и рынков.

## **Тема 3. Стратегическое управление операциями**

Проектирование продукции и услуг. Подходы и методы, используемые при проектировании продукции и услуг. Выбор производственного процесса и оборудования для его оснащения. Стратегическое планирование производственных мощностей. Проектирование процесса производства услуг (процесса обслуживания). Особенности стратегического планирования мощности при производстве услуг. Стратегия выбора места организации. Стратегия расположения оборудования. Планировка производственных и офисных помещений. Управление операциями при комплексной подготовке производства продукции и услуг.

## **Тема 4. Тактическое управление операциями**

Сущность и цели агрегированного планирования в управлении операциями. Стратегии агрегированного планирования в управлении операциями. Методы агрегированного планирования в управлении операциями. Сущность и виды производственных запасов. Управление операциями при планировании производственных запасов при независимом спросе. Управление операциями при планировании производственных запасов при зависимом спросе.

## **Тема 5. Планирование производства и закупок в MRP II**

Укрупненное планирование. Виды планов в MRP II, их иерархия и характеристики. Планирование ресурсного обеспечения производства: иерархия и характеристики планов обеспечения ресурсами. Планирование потребности в ресурсах. Разработка главного календарного плана производства. Добавление и удаление заказов из главного календарного плана производства. Формирование ответов на рекомендации. Учет изменений в плане продаж. Учет возникающих в производстве или у поставщиков проблем. Укрупненное планирование потребности в мощностях. Планирование потребности в материалах (MRP). Типы MRP систем. Основные принципы работы MRP. Режимы работы MRP. Представление результатов работы MRP. Расчет длительности производственного цикла.

## **Тема 6. Оперативное управление операциями**

Сущность, задачи и методы календарного планирования операций. Особенности календарного планирования операций при производстве услуг.

Оперативное управление операциями на основе специализированных систем. Сущность и задачи операционной системы ЛТ. Структура и основные элементы операционной системы ЛТ. Особенности применения операционной системы ЛТ при производстве услуг. Развитие принципов операционной системы ЛТ.

Управление операциями при техническом обслуживании производства продукции и услуг.

## **Тема 7. Управление качеством**

Международные стандарты ISO 9000 и модель делового совершенства. Модель оценки компании на основе стандарта ISO 9004:2000. Разработка эталона предприятия. Модель управления качеством «Шесть сигм».

## **Тема 8. Реинжиниринг бизнес-процессов в международной компании**

Особенности реинжиниринга бизнес-процессов в международной компании.

Бизнес моделирование. Методы реорганизации бизнес-процессов в международной компании. Системы управления бизнес-процессами

## 6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Сущность управления операциями в международном бизнесе	ПЗ: Решение практических задач/кейсов
2	Закономерности в развитии операционной деятельности международного бизнеса	ПЗ: Решение практических задач/кейсов
3	Стратегическое управление операциями	СЗ: Доклад
	Стратегическое управление операциями	СЗ: Дискуссия
4	Тактическое управление операциями	СЗ: Доклад
	Тактическое управление операциями	СЗ: Дискуссия
5	Планирование производства и закупок в MRP II	ПЗ: Решение практических задач/кейсов
6	Оперативное управление операциями	ПЗ: Решение практических задач/кейсов.
	Оперативное управление операциями	
7	Управление качеством в международной компании	ПЗ: Ролевая игра
	Управление качеством в международной компании	ПЗ: Дискуссия
	Реинжиниринг бизнес-процессов в международной компании	ПЗ: Дискуссия
8	Реинжиниринг бизнес-процессов в международной компании	ПЗ: Решение практических задач/кейсов.

\* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

## 7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Подготовка к занятию по теме № 1.
2	Подготовка к занятию по теме № 2. Подготовка к решению кейса.
3	Подготовка к контрольной работе по темам 1,2.
4	Подготовка к докладу по теме №3
5	Подготовка к докладу по теме №4
6	Подготовка к контрольной работе по темам 3,4.
7	Подготовка к занятию по теме № 8. Подготовка к решению кейса.
8	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Операционный менеджмент в условиях международного бизнеса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

лекция-дискуссия (тема №1,2,3,4,5,6,7,8);

доклады (тема №3,4)

деловая игра (практические занятия по теме № 7) ;

кейс технология (практические занятия тема № 1,2,5,6,8).

Тематическая дискуссия предполагает не просто изложение информации по заданной теме, но высказывание и обсуждение различных точек зрения в ходе специально организованного процесса. Характерной чертой учебной дискуссии является

диалогическая позиция педагога, которая реализуется в предпринимаемых им специальных организационных усилиях, в т.ч. по соблюдению правил обсуждения всеми участниками. Тематическая дискуссия активизирует познавательную деятельность студентов и формирует их оценку по обсуждаемой проблеме.

Анализ конкретных деловых ситуаций – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (кейсов). Данный метод относится к активным имитационным неигровым методам обучения. Студентам предлагаются специально подготовленные описания деловых ситуаций, позволяющие обучающимся в ходе их решения применить свои профессиональные компетенции в конкретных обстоятельствах.

Деловая и/или ролевая игра - совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Для этого проигрываются темы (проблемы) игрового взаимодействия, функционал ролей, ожидаемый (планируемый) результат по итогам игрового взаимодействия

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библи. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Международный менеджмент: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Менеджмент" / С.Э.Пивоваров, И.А.Максимцев, Л.С.Тарасевич. — 5-е изд. — Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2013. — 711 с. -Сведения доступны также по Интернету	Осн.	59	<a href="#">ЭБС Айбукс</a>
Операционный менеджмент : для бакалавров / С.Э.Пивоваров [и др.] .— Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2011. — 540 с. : ил., табл. — (Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения). — В содерж.: упр. качеством ; формирование операц. системы предприятия ; упр. исход. ресурсами .— Среди авт. также: И.А.Максимцев, И.Н.Рогова, Е.С.Хутиева	Доп.	100	-
Операционный менеджмент: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения / С. Э. Пивоваров, И. А. Максимцев, И. Н. Рогова и др. — Санкт-Петербург : Питер, 2011. — 544 с.	Доп.	-	<a href="#">ЭБС Айбукс</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>



Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

## 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## 11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).