Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:
Декан ФИМЭ
А. В. Фомина
«8» декабря 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.07.03 Производственный менеджмент

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки
Производственный менеджмент

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, очно-заочная

Год набора 2022

Новокузнецк 2024

Оглавление

1. Цель дисциплины 3
1.1. Формируемые компетенции 3
1.2. Индикаторы достижения компетенций 3
1.3. Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине 3
2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации 4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины 5
3.1. Учебно-тематический план 5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы 6
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации 8
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 9
5.1 Учебная литература 9
5.2. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 10
5.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 10
6. Иные сведения и (или) материалы. 11
6.1. Примерные темы письменных учебных работ 11
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 12

1. Цель дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП): ПК-1.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине представлено в таблицах 1 и 2.

1.1. Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	**Наименование категории (группы) компетенций**	**Код и название компетенции**
Профессиональная	Организационно-управленческая деятельность	ПК-1 Способен выполнять типовые задачи стратегического и тактического планирования производства

1.2. Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Дескрипторные характеристики компетенций**,** формируемых дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ПК-1	ПК-1.4 Участвует в управлении планами, проектами, программами внедрения технологических, продуктовых инноваций и организационных изменений.	Б1.В.03 Производственный менеджмент Б1.В.04 Оперативное управление

1.3. Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-1	ПК-1.4 Участвует в управлении планами, проектами, программами внедрения технологических, продуктовых инноваций и организационных изменений.	**Знать:** - виды производственных планов и виды программного обеспечения по работе с ними; - процесс и методы управления проектами и программами; - сущность и содержание инноваций и процесса управления ими; - виды технологических и продуктовых инноваций; - основные понятия и категории, необходимые для разработки программы организационных изменений; - основные подходы к осуществлению организационных изменений; - особенности управления операционной (производственной) деятельностью организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений. **Уметь:**

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
		- разрабатывать планы, проекты и программы технологических, продуктовых инноваций и организационных изменений и оценивать их эффективность; - анализировать необходимость организационных изменений и внедрения инноваций; - эффективно организовывать производственную инфраструктуру при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; **Владеть:** - навыками процессного и системного подхода при разработке планов, проектов и программ; - навыками формирования производственной программы; - методами проектирования; - методами разработки инноваций.

2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ОЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	**180**	**180**
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	52	40
Аудиторная работа (всего):	52	40
в том числе:		
лекции	16	16
практические занятия, семинары	36	24
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		
в том числе индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем*)*		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	92	104
4 Промежуточная аттестация обучающегося - **экзамен**	36	36

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1. Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной / очно-заочной форм обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоемкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторн. Занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
1	Понятие и сущность операционного (производственного) менеджмента	16	2	4	10	2	2	12	Семинар, ситуационные задачи
2	Операционная (производственная) стратегия и конкурентоспособность	18	2	4	12	2	2	14	Ситуационные задачи, групповые задания
3	Планирование операционной системы и производственных мощностей организации	26	2	6	20	2	4	20	Групповое задание, решение учебных задач
4	Календарное планирование и программирование в управлении производством	28	4	8	16	4	6	18	Семинар, решение учебных задач, ситуационные задачи
5	Управление проектами в операционном (производственном) менеджменте	18	2	4	12	2	2	14	Ситуационная задача, групповое задание, учебные задачи
6	Проектирование продукта и управление инновациями в операционном (производственном) менеджменте	20	2	6	12	2	4	14	Групповое задание, ситуационные задачи
7	Организационные изменения и их роль в операционном (производственном) менеджменте	18	2	4	12	2	2	14	Ситуационная задача, групповое задание
	Промежуточная аттестация - *экзамен*	36							экзамен (36 ч)
	Всего:	**180**	**16**	**36**	**92**	**16**	**24**	**104**	

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
Содержание лекционного курса		
1	Понятие и сущность операционного (производственного) менеджмента	Эволюция и современное состояние операционного менеджмента. Различия между промышленными предприятиями и организациями сферы обслуживания. Классификация операций. Ключевые функции организации (CORE). Соотношение понятий «производственный менеджмент», «операционный менеджмент» и «управление процессами». Квалификация и обязанности менеджеров по организации производственных операций.
2	Операционная (производственная) стратегия и конкурентоспособность	Сущность операционной стратегии. Показатели конкурентоспособности в рамках операционной стратегии. Процесс разработки корпоративной стратегии. Операционная деятельность в рамках стратегии. Использование операций для достижения конкурентного преимущества. Операционная производительность и ее измерение. Сбалансированная система показателей.
3	Планирование операционной системы и производственных мощностей организации	Связь операционной деятельности и стратегического менеджмента. Бизнес-планирование. Производственный план. Агрегированное планирование и обеспечение мощностей для выполнения производственного плана. Главный календарный план. Черновое планирование загрузки производственных мощностей.
4	Календарное планирование и программирование в управлении производством	Прогнозирование спроса (цели, детерминанты, модели и методы). Календарное планирование в управлении производством (использование информационных систем, программы серийного, единичного и мелкосерийного производства, прямо и обратное календарное планирование). Календарное планирование сервисных операций. Анализ системы массового обслуживания.
5	Управление проектами в операционном (производственном) менеджменте	Понятие и сущность проекта. Виды проектов. Жизненный цикл проекта. Сетевые методы календарного планирования в управлении проектами. Последовательность операций в управлении проектами. Использование метода PERT в управлении проектами. Использование программного обеспечения в управлении проектами.
6	Проектирование продукта и управление инновациями в операционном (производственном) менеджменте	Управление инновациями (основные понятия). Проектирование продукта. Учет требований потребителей при проектировании продукта. Анализ конструкции продукта на технологичность производства. Анализ процессов. Выбор процесса. Анализ безубыточности. Проектирование производственного потока. Проектирование и производство глобального продукта. Всеобщее управление качеством и его роль в проектировании продукта. Основные инструменты в управлении качеством: шесть сигм, система Шинго, ISO

		9000, бенчмаркинг, SERVQUAL.
7	Организационные изменения и их роль в операционном (производственном) менеджменте	Организационные изменения и их необходимость. Подход Ицхака Адизеса. Основные типы организационных изменений. Понятие операционного консалтинга. Усовершенствование и обновление как основа непрерывного улучшения работы компании. Подходы к непрерывному совершенствованию. Общие принципы совершенствования работы компании. Методы повышения эффективности работы компании. Организационные изменения и реинжиниринг бизнес-процессов.
Содержание практических / семинарских занятий		
1	Понятие и сущность операционного (производственного) менеджмента	Семинар: эволюция и предпосылки для развития операционного менеджмента на Западе и в России (по вопросам). Современное состояние операционного менеджмента в мире (один вопрос). Практическое занятие: анализ кейсов на предмет задач и функций операционных (производственных) менеджеров. Анализ квалификационных требований к операционному (производственному) менеджеру.
2	Операционная (производственная) стратегия и конкурентоспособность	Анализ кейса: выделение показателей операционной производительности и выбор оптимальных показателей для обеспечения конкурентного преимущества. Разработка операционной стратегии с использованием анализа на базе стратегических матриц.
3	Планирование операционной системы и производственных мощностей организации	Разработка бизнес-плана под конкретные условия. Расчет показателей производственного плана. Анализ главного календарного плана. Расчет загрузки производственных мощностей.
4	Календарное планирование и программирование в управлении производством	Основные расчеты в прогнозировании спроса. Семинар по теме «Корпоративные информационные системы в операционном (производственном) менеджменте». Анализ кейсов по выбору программ серийного, единичного и мелкосерийного производства. Расчеты показателей в рамках разработки системы массового обслуживания.
5	Управление проектами в операционном (производственном) менеджменте	Анализ кейса: определение жизненного цикла проекта. Разработка устава (чартера) проекта. Расчеты в рамках применения метода критического пути.
6	Проектирование продукта и управление инновациями в операционном (производственном) менеджменте	Разработка проекта продукта с учетом требований потребителей и выбор стратегии инновации для него. Анализ кейса: разработка продукта для глобального рынка. Анализ кейса: применение инструментов управления качеством на практике.
7	Организационные изменения и их роль в операционном (производственном) менеджменте	Анализ кейса: роль изменений в компании. Разработка схемы бизнес-процессов в конкретной организации.

4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 – Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа ОФО				
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**60** (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (9 занятий)	**0,5 балла** – посещение 1 лекционного занятия **1 балл** – активное участие в обсуждении лекционного материала с преподавателем	4,5-9
		Практические занятия (18 занятий).	**0,5 балла** – посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% **1 балл** – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-100%	9-18
		Индивидуальное задание (6 заданий): готовое решенное задание	**За одно ИЗ: 5-10 баллов:** **5 баллаов** (выполнено 51-65% заданий) **7 баллов** (выполнено 66-85% заданий) **10 баллов** (выполнено 86-100% заданий)	30-60
		Итоговый тест	**7,5 балла** (51-65% правильных ответов) **10 баллов** (66-84% правильных ответов) **13 баллов** (85-100% правильных ответов)	7,5-13
Текущая учебная работа ОЗФО				
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**60** (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (5 занятий)	**0,5 балла** – посещение 1 лекционного занятия **1 балл** – активное участие в обсуждении лекционного материала с преподавателем	2,5-5
		Практические занятия (11 занятий)	**0,5 балла** – посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% **1 балл** – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-100%	5,5-11
		Индивидуальное задание (6 заданий): готовое решенное задание	**За одно ИЗ: 5-10 баллов:** **5 баллов** (выполнено 51-65% заданий) **7 баллов** (выполнено 66-85% заданий) **10 баллов** (выполнено 86-100% заданий)	24-48
		Семестровая контрольная работа	**4 балла** (пороговое значение) **6 баллов** (максимальное значение)	4-6

		Итоговый тест	**15-19 баллов** (51 - 65% правильных ответов) **20-25 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **26-30 баллов** (85 - 100% правильных ответов)	15-30
Итого по текущей работе в семестре				**51-100**
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (экзамен)	**40** (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	**15 баллов** (пороговое значение) **30 баллов** (максимальное значение)	15-30
		Вопрос 2.	**15 баллов** (пороговое значение) **30 баллов** (максимальное значение)	15-30
		Практическое задание	**21 балла** (пороговое значение) **40 баллов** (максимальное значение)	21-40
Итого по промежуточной аттестации (экзамен)				51-100
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации – 51-100 б.				

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8).

Таблица 8 – Соотнесение 100-балльной шкалы и буквенного эквивалента оценки

Сумма набранных баллов	*Уровни освоения дисциплины и компетенций*	*Экзамен*		*Зачет*
		Оценка	*Буквенный эквивалент*	*Буквенный эквивалент*
86 - 100	Продвинутый	5	отлично	Зачтено
66 - 85	Повышенный	4	хорошо	
51 - 65	Пороговый	3	удовлетворительно	
0 - 50	Первый	2	неудовлетворительно	Не зачтено

5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Бухалков, М. И. Производственный менеджмент: организация производства: Учебник / Самарский государственный технический университет. - 2. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 395 с. - ISBN 978-5-16-009610-0. - Текст: электронный. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?pid=1072248.
2. Стерлигова, А. Н. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие / Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики". - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 187 с. - ISBN 978-5-16-003469-0. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?pid=1078151.

Дополнительная литература

3. Белова А. PRO реформы: универсальные инструменты управления изменениями в компании: Практическое пособие. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2021. - 342 с. - ISBN 978-5-9614-3763-8. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=387189.
4. Маслевич, Т. П. Управление бизнес-процессами: от теории к практике: Учебное пособие / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. - 1. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 206 с. - ISBN 978-5-16-015484-8. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=374272.

5.2. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях КГПИ КемГУ (таблица 9).

Таблица 9 – Материально-технические условия реализации дисциплины

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
402 Учебная аудитория (мультимедийная)для проведения: - занятий лекционного типа; - семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование**: стационарное - компьютер, проектор, акустическая система, доска интерактивная. **Используемое программное обеспечение:** MS Windows (Microsoft Imagine Premium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО), ПО интерактивной доски SmartNotebook (ключ лицензии по серийному номеру оборудования). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Коллекция журналов Economics, Econometrics and Finance. https://www.sciencedirect.com/browse/journals-and-books?subject=economics-econometrics-and-finance.

2 Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» - http://ecsocman.hse.ru.

6. Иные сведения и (или) материалы.

6.1. Примерные темы письменных учебных работ

1. Эволюция операционного менеджмента.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов и его роль в операционном (производственном) менеджменте.
3. Сущность и организация операционного контроля на предприятии.
4. Организация управления процессом.
5. Технологическая модель процесса.
6. Методики оценки производительности предприятия.
7. Управление изменениями в организации.
8. Управление инновациями в организации и их роль в производственном (операционном) менеджменте.
9. Управление материальными потоками.
10. Операционное управление и операционная система.
11. Менеджмент цепочки ценности.
12. Услуги и особенности их производства.
13. Операционные стратегии.
14. Информационное обеспечение операционного (производственного) менеджмента.
15. Методы и системы совершенствования производства.
16. Система управления качеством ISO 9000, бережливое производство, кайдзен и 6 сигм на современном предприятии.
17. Методы управления проектами.
18. Особенности разработки проекта нового продукта.
19. Основные методы календарного планирования производства.

Результаты работы оцениваются в баллах: от 4 до 6. 6 баллов ставится, если студент на защите демонстрирует знание заданной темы, а сама работа полностью отвечает следующим критериям:

Критерии	Показатели
1.Новизна материала	- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публи-

Критерии	Показатели
	кации, материалы сборников научных трудов и т. д.).
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему работы; - соответствие требованиям к оформлению студенческих работ.
5. Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

5 баллов выставляется студенту, если работа не отвечает одному из указанных выше критериев, а сам студент на защите демонстрирует общее знание по заданной теме.

4 балла выставляется студенту, если работа не отвечает максимум двум из указанных критериев, а сам студент на защите демонстрирует поверхностное знание по заданной теме.

Баллы не выставляются студенту, обнаружившему значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в ответе при защите работы. Также баллы не выставляются, если работа не выполнена или не соответствует более чем трем критериям, указанным в таблице.

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 10 - Примерные теоретические вопросы к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
1. Понятие и сущность операционного (производственного) менеджмента	1. Понятие и сущность операционного (производственного) менеджмента. Соотношение понятий производственного, операционного менеджмента и управления процессами. 2. Различия между промышленными предприятиями и организациями сферы обслуживания. 3. Основные задачи и функции операционного менеджера.	Выделить из списка задач и функций те, которые относятся к сфере операционного менеджмента. Предложить решение в рамках кейса.
2. Операционная (производственная) стратегия и конкурентоспособность	4. Понятие и сущность операционной стратегии. 5. Основные показатели конкурентоспособности в операционном менеджменте. 6. Операционная производительность и подходы к ее измере-	Предложить вариант операционной стратегии в рамках рассматриваемого кейса. Привести пример оптимальных показателей конкурентоспособности в конкретном случае.

	нию.	
3. Планирование операционной системы и производственных мощностей организации	7. Содержание бизнес-планирования в организации. 8. Производственный план и его структура. 9. Основные виды планов в производственном планировании. 10. Способы расчета загрузки производственных мощностей.	Выбрать из нескольких таблиц планы и установить соответствие между ними по видам планов. Привести пример расчета загрузки производственных мощностей.
4. Календарное планирование и программирование в управлении производством	11. Цели и детерминанты прогнозирования спроса в операционном менеджменте. 12. Модели и методы прогнозирования спроса. 13. Виды информационных систем, используемых при планировании производства. 14. Сущность календарного планирования. 15. Программы серийного, единичного и мелкосерийного производства. 16. Сущность системы массового обслуживания.	Сделать прогноз спроса на продукцию на основе предложенных данных. Привести примеры серийного, единичного и мелкосерийного производства и указать на особенности их применения.
5. Управление проектами в операционном (производственном) менеджменте	17. Понятие и сущность проекта. 18. Виды проектов. 19. Жизненный цикл проекта. 20. Сетевые методы календарного планирования в управлении проектами.	На основе предложенного кейса определить стадию жизненного цикла проекта. Найти критический путь с помощью предложенного сетевого графика.
6. Проектирование продукта и управление инновациями в операционном (производственном) менеджменте	21. Содержание управления инновациями. Виды инноваций. 22. Особенности проектирования и производства глобального продукта. 23. Всеобщее управление качеством и его роль в проектировании продукта. 24. Основные инструменты в управлении качеством. 25. Особенности проектирования производственного потока.	На основе анализа предложенного кейса предложить варианты применения бенчмаркинга, SERVQUAL.
7. Организационные изменения и их роль в	29 Сущность и необходимость организационных изменений.	Показать на конкретном примере, как работает

операционном (производственном) менеджменте	30 Содержание подхода Ицхака Адизеса. 31 Сущность операционного консалтинга. 32 Реинжиниринг бизнес-процессов и его роль в организационных изменениях.	подход Ицхака Адизеса. Привести пример общих направлений организационных изменений на примере предложенного кейса.

Автор: П. Г. Шатунов, старший преподаватель кафедры экономики и управления