

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент организации

Курс: 3 4, семестры : 6 7

Факультет бизнеса, заочная форма обучения

		Семестр	
№	Вид деятельности	6	7
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	0	3
2	Всего часов	0	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	2	23
4	Лекции, час.	2	4
5	Практические занятия, час.	0	0
6	Лабораторные занятия, час.	0	8
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0	3
8	Аттестация, час.	0	2
9	Консультации, час.		9
10	Самостоятельная работа, час.	0	83
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)		РГЗ
12	Вид аттестации		3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

ФГОС введен в действие приказом №7 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

КМ, протокол заседания кафедры №6 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Кислицына О. А.

Заведующий кафедрой:

доцент, д.э.н. Борисова А. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Борисова А. А.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; в части следующих результатов обучения:
з13. знать концепцию и инструменты бережливого производства
з14. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства
з3. знать основные положения теории ограничений систем
у2. уметь применять инструменты бережливого производства для решения конкретных управленческих и производственных вопросов
Компетенция ФГОС: ПК.10 владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления; в части следующих результатов обучения:
з1. знать особенности ресурсов и показателей деятельности организаций непроизводственной сферы, основные методы и приемы их анализа

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг</i>	
ОПК.6.з13 знать концепцию и инструменты бережливого производства	
1. уметь применять инструменты Бережливого производства для сферы услуг	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
2. знать основные положения Бережливого производства	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОПК.6.з14 знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	
3. знать технику картирования потока создания потребительской ценности в контексте построения бизнес-процессов сферы услуг	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОПК.6.з3 знать основные положения теории ограничений систем	
4. знать основные положения Теории ограничений систем (ТОС)	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
5. знать финансовые показатели ТОС	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
6. уметь применять методику ТОС для анализа деятельности предприятий сферы услуг	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОПК.6.у2 уметь применять инструменты бережливого производства для решения конкретных управленческих и производственных вопросов	
7. уметь применять инструменты Бережливого производства для решения управленческих задач	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.10.з1 знать особенности ресурсов и показателей деятельности организаций непроизводственной сферы, основные методы и приемы их анализа	
8. знать подходы Теории ограничений и Бережливого производства к анализу деятельности предприятий сферы услуг	Лекции

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				

Дидактическая единица: Основы Теории ограничений				
1. Теория ограничений и Бережливое производство - современные концепции менеджмента.	0	2	1, 4	Лекция с использованием мультимедийной техники. Составление краткого конспекта лекций с примерами и пояснениями.
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Основы Теории ограничений				
2. Основы Теории ограничений (ТОС).	0	0,5	4, 6	Лекция с использованием мультимедийной техники. Составление краткого конспекта лекций с примерами и пояснениями.
3. Финансовые показатели ТОС.	0	0,5	5, 6	Лекция с использованием мультимедийной техники. Составление краткого конспекта лекций с примерами и пояснениями.
Дидактическая единица: Инструменты Бережливого производства				
4. Основы Бережливого производства.	0	0,5	1, 2	Лекция с использованием мультимедийной техники. Составление краткого конспекта лекций с примерами и пояснениями.
5. Потери в потоках и процессах в сфере услуг.	0	0,5	3	Лекция с использованием мультимедийной техники. Составление краткого конспекта лекций с примерами и пояснениями.
6. Инструменты Бережливого производства для решения управленческих задач.	0	2	7, 8	Лекция с использованием мультимедийной техники. Составление краткого конспекта лекций с примерами и пояснениями.

Таблица 3.2

Темы лабораторных работ	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Основы Теории ограничений				
1. Применение методики 5 фокусирующих шагов для анализа сферы услуг.	0,5	2	4, 5, 6, 8	Работа с кейсом. Групповое обсуждение результатов выполненной работы.
2. Применение финансовых показателей ТОС для анализа среды "на заказ".	1,5	2	4, 5, 6	Работа на симуляторе. Групповое обсуждение результатов выполненной работы.
Дидактическая единица: Инструменты Бережливого производства				
3. Бережливое обеспечение: построение бизнес-процессов предприятий сферы услуг.	0,5	2	1, 2, 3, 7	Работа с кейсом. Групповое обсуждение результатов выполненной работы.
4. Система 5С	0,5	2	7	Работа с кейсом. Групповое обсуждение результатов выполненной работы.

Таблица 3.3

Темы для самостоятельного изучения	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 7				
Дидактическая единица: Основы Теории ограничений				
1. Практика применения решений Теории ограничений для компаний сферы услуг России и за рубежом.	0	20	4	Анализ информационных, литературных источников и Интернет-источников.
Дидактическая единица: Инструменты Бережливого производства				
2. Опыт применения Лин-инструментов в России и за рубежом.	0	35	1, 2	Анализ информационных, литературных источников и Интернет-источников.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 7				
1	РГЗ	2, 3, 4, 5	10	9
Выполнение расчетного задания.: Кислицына О. А. Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235947 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	2, 4	16	0
При подготовке к лабораторным работам студенты должны ознакомиться с соответствующими темами по ЭУМК, а также для более углубленного понимания темы по источникам из списка литературы (на выбор). : Кислицына О. А. Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235947 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	2	0
Подготовка к аттестации включает: - повторение и обобщение материалов лекционного курса; - повторение материала лабораторных работ; - при необходимости расширения или углубления знаний по отдельным темам рекомендуется обращаться к литературе и интернет-источникам из предлагаемого в рабочей программе списка. Все возникшие в ходе повторения и подготовки вопросы можно задать преподавателю на консультациях : Кислицына О. А. Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235947 . - Загл. с экрана.				
4	Самостоятельное изучение теоретического материала	1, 2, 4	55	0
Студент изучает темы, приведенные в таблице 3.3 : Низовкина Н. Г. Theory of Constraints [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Н. Г. Низовкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216508 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail
Консультирование	Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Кейс-стади	ОПК.6;
Формируемые умения: з13. знать концепцию и инструменты бережливого производства; з3. знать основные положения теории ограничений систем; у2. уметь применять инструменты бережливого производства для решения конкретных управленческих и производственных вопросов		
Краткое описание применения: Изучение ситуации. Выполнение заданий к ситуации. Групповое обсуждение предлагаемых решений.		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 7		
Лабораторная:	20	40
Контролирующие материалы приводятся в "Кислицына О. А. Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235947 . - Загл. с экрана."		
РГЗ:	20	40
Контролирующие материалы приводятся в "Кислицына О. А. Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235947 . - Загл. с экрана."		
Зачет:	10	20
Контролирующие материалы приводятся в "Кислицына О. А. Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235947 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля		
		Защита ЛР	Защита РГЗ	Зачет
ОПК.6	з13. знать концепцию и инструменты бережливого производства	+	+	+
	з14. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	+	+	+
	з3. знать основные положения теории ограничений систем	+		+
	у2. уметь применять инструменты бережливого производства для решения конкретных управленческих и производственных вопросов	+	+	+
ПК.10	з1. знать особенности ресурсов и показателей деятельности организаций непромышленной сферы, основные методы и приемы их анализа			+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Вумек, Дж. Продажа товаров и услуг по методу бережливого производства [Электронный ресурс] / Джеймс Вумек, Дэниел Джонс; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. — 264 с. - ISBN 978-5-9614-4619-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519218>
2. Детмер, У. Теория ограничений Голдратта: Системный подход к непрерывному совершенствованию [Электронный ресурс] / Уильям Детмер ; Пер. с англ. — 4-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2014. — 443 с. - ISBN 978-5-9614-1952-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521021>
3. Шрагенхайм, Э. Теория ограничений в действии: Системный подход к повышению эффективности компании [Электронный ресурс] / Эли Шрагенхайм; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. — 286 с. - ISBN 978-5-9614-4727-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521020>
4. Fedurko J. Behind the cloud: enhancing logical thinking / Jelena Fedurko. - Tallin, 2011. - 277 p. : ill. - Пер. загл.: За тучей: усиление логического мышления.

Дополнительная литература

1. Формирование механизмов устойчивого развития экономики промышленных предприятий : монография / [В. А. Титова и др.] ; под ред. В. А. Титовой ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2010. - 189, [2] с. : ил., табл.
2. Лайкер, Дж. Практика дао Toyota: Руководство по внедрению принципов менеджмента Toyota [Электронный ресурс] / Джеффри Лайкер, Дэвид Майер; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2014. — 584 с. — (Серия «Модели менеджмента ведущих корпораций»). - ISBN 978-5-9614-1626-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519168> - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519168> - Загл. с экрана.
3. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография / Под ред. О.К. Ойнер. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 220 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль; Экономика). (обложка) ISBN 978-5-16-006114-6, 200 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=364966> - Загл. с экрана.

4. Современные потребительские тренды и удовлетворенность потребителя: Монография / Под ред. О.К. Ойнер. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 142 с.: 60х88 1/16. - (Научная мысль; Экономика). (обложка) ISBN 978-5-16-006115-3, 200 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=364969> - Загл. с экрана.
5. Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга / Нив Г.Р. - М.: Альпина Пабли., 2016. - 368 с.: ISBN 978-5-9614-4601-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=915814> - Загл. с экрана.
6. Leading People Through Change / [Oded Cohen et al. ; editor A. Leader]. - Tallinn, 2011. - 242 p. : ill. - Пер. загл.: Продвижение людей через изменения.
7. Cohen O. Ever improve : A guide to managing production the TOC way / Oded Cohen. - Ivancna, 2010. - 502 p. : ill. - Пер. загл.: Постоянное улучшение : руководство по управлению производством с помощью ТОС.

Интернет-ресурсы

1. Управление производством [Электронный ресурс] : деловой портал. - 2010-2017. - Режим доступа : <http://www.up-pro.ru/>. - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Executive.ru [Электронный ресурс] : первая деловая социальная сеть Рунета и портал деловой информации. - Ward Howell, 2000 – 2017. - Режим доступа : <http://www.e-executive.ru/>. - Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. ТОСРА [Электронный ресурс] : портал международной ассоциации практиков ТОС. - ТОСРА, 2015. - Режим доступа : <http://tocpractice.com/ru/>. - Загл. с экрана.
6. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
8. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Кислицына О. А. Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235947. - Загл. с экрана.
2. Низовкина Н. Г. Theory of Constraints [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Н. Г. Низовкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000216508. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Office
- 2 DiSpace - среда электронного обучения НГТУ
- 3 Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Для демонстрации лекционного материала по темам дисциплины.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг
Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент организации

1. **Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины**

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (РГЗ)	Промежуточная аттестация (зачет)
ОПК.6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	з3. знать основные положения теории ограничений систем	Основы Теории ограничений (ТОС). Применение методики 5 фокусирующих шагов для анализа сферы услуг. Применение финансовых показателей ТОС для анализа среды "на заказ". Теория ограничений и Бережливое производство - современные концепции менеджмента. Финансовые показатели ТОС.	Отчеты по лабораторным работам № 1-4.	Зачет, вопросы 1-15.
ОПК.6	з13. знать концепцию и инструменты бережливого производства	Бережливое обеспечение: построение бизнес-процессов предприятий сферы услуг. Опыт применения Лин-инструментов в России и за рубежом. Основы Бережливого производства. Теория ограничений и Бережливое производство - современные концепции менеджмента.	Отчет по лабораторной работе № 3. РГЗ, разделы 1, 2.	Зачет, вопросы 16-20.
ОПК.6	з14. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	Бережливое обеспечение: построение бизнес-процессов предприятий сферы услуг. Потери в потоках и процессах в сфере услуг.	Отчет по лабораторной работе № 3. РГЗ, разделы 1, 2.	Зачет, вопросы 15, 17-18.
ОПК.6	у2. уметь применять инструменты бережливого производства для решения конкретных управленческих и производственных вопросов	Бережливое обеспечение: построение бизнес-процессов предприятий сферы услуг. Инструменты Бережливого производства для решения управленческих задач. Система 5С	Отчет по лабораторной работе № 4. РГЗ, разделы 1, 2.	Зачет, вопросы 19-20.
ПК.10/ИА владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и	з1. знать особенности ресурсов и показателей деятельности организаций непроизводственной сферы, основные методы и приемы их анализа	Инструменты Бережливого производства для решения управленческих задач. Применение методики 5 фокусирующих шагов для анализа сферы услуг.	Отчет по лабораторной работе № 1-4.	Зачет, вопросы 1-15.

организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления				
--	--	--	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 7 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций компетенций ОПК.6, ПК.10/ИА.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций. Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице 1.

В 7 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (РГЗ). Требования к выполнению РГЗ, состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ОПК.6, ПК.10/ИА, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг»,
7 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по тестам. Тест включает в себя 20 вопросов. Вопросы предполагают выбор одного правильного ответа из представленных 4 ответов. На выполнении теста отводится 30 минут.

Пример теста для зачета

- 1) К отличительным особенностям Производственной системы Г.Форда относятся (*укажите лишнее*):
 - 1) стандартизация рабочих процессов
 - 2) высокая степень разделения труда
 - 3) максимальная загрузка мощностей
 - 4) централизованная система управления
- 2) К отличительным особенностям Производственной системы Тойота относятся (*укажите лишнее*):
 - 1) высокая адаптивность к изменениям
 - 2) ценностный подход в отношениях с потребителем
 - 3) преобладание командного выполнения работы
 - 4) экономия на масштабах производства
- 3) В период становления и успешного развития Производственной системы Г.Форда преобладала концепция маркетинга:
 - 1) производственная
 - 2) товарная
 - 3) торговая
 - 4) традиционного маркетинга
- 4) Основополагающими концептами Теории ограничений Э.Голдратта являются (*укажите лишнее*):
 - 1) разрешение конфликтов через выявление причинно-следственных связей;
 - 2) управление развитием через ограничения
 - 3) сфокусированность усилий на ограничениях системы
 - 4) локальная эффективность
- 5) Свойство системы, позволяющее идентифицировать причины негативных последствий и свести их вместе в ключевой конфликт, называется:
 - 1) дивергенция
 - 2) конвергенция
 - 3) эмерджентность
 - 4) синергия
- 6) Согласно исходной посылке Теории ограничений «Уважение», сопротивления улучшениям не существует – люди не принимают перемены из-за того, что...
 - 1) у них низкая заработная плата
 - 2) они не хотят менять устоявшиеся правила работы
 - 3) они не мотивированы на улучшение

- 4) руководители не сумели показать им, какой выигрыш они получат в результате этих перемен
- 7) В Теории ограничений существует положение, что «если есть последовательность операций, при которой продукт передается от одного ресурса к другому до его готовности, это говорит о том, что существует поток». Что является «продуктом» для медицинского центра?
- 1) пациент
 - 2) врач
 - 3) диагноз
 - 4) медицинская карта пациента
- 8) Ресурс, требуемая загрузка которого, рассчитанная по принятым заказам с учетом требуемого времени переналадки, превышает 70% от имеющейся мощности, имеет профиль производственной мощности:
- 1) ресурс – «бутылочное горлышко»
 - 2) ресурс – ограничение мощности
 - 3) ресурс с ограниченной мощностью
 - 4) ресурс – не-ограничение
- 9) На каком шаге методики Теории ограничений «5 фокусирующих шагов» улучшается генерация дохода без существенных инвестиционных вложений?
- 1) найти ограничение
 - 2) решить, как максимально использовать ограничение
 - 3) подчинить систему решению о максимальном использовании ограничения
 - 4) расширить ограничение системы
- 10) Как отразится на показателе «проход на единицу заказа» увеличение стоимости компонентов, входящих в состав заказа, при условии, что цена заказа не изменится?
- 1) снизится
 - 2) увеличится
 - 3) не изменится
 - 4) недостаточно данных, чтобы дать ответ
- 11) Как отразится на показателе «проход по объему продукции, реализованной за период» увеличение процента бракованной продукции за период?
- 1) снизится
 - 2) увеличится
 - 3) не изменится
 - 4) недостаточно данных, чтобы дать ответ
- 12) К операционным затратам не относятся:
- 1) затраты на заработную плату персонала в случае применения окладной формы оплаты труда
 - 2) затраты на амортизацию оборудования
 - 3) затраты на покупку материалов и компонентов, входящих в состав готовой продукции
 - 4) затраты на оплату коммунальных услуг
- 13) На каком показателе и как отразится незапланированная сверхурочная работа, вызванная необходимостью отгрузки заказа в срок?
- 1) операционные затраты увеличатся
 - 2) операционные расходы снизятся
 - 3) проход по заказу снизится
 - 4) проход по заказу увеличится
- 14) Компания оказала услуг за месяц на сумму 200 000 руб., при этом операционные расходы составили 140 000 руб. Какой финансовый результат имеет компания за месяц, если проход за месяц составил 70 000 руб.?
- 1) прибыль 10 000 руб.

- 2) убыток 10 000 руб.
 - 3) прибыль 130 000 руб.
 - 4) убыток 130 000 руб.
- 15) Тип потока, который начинается с узкой номенклатуры входящих компонентов и завершается широкой номенклатурой выпуска готовой продукции, определяется как:
- 1) тип потока А
 - 2) тип потока Т
 - 3) тип потока V
 - 4) тип потока I
- 16) Согласно теории Бережливого производства к основным видам потерь не относятся:
- 1) запасы и ожидания
 - 2) перемещение материалов
 - 3) излишняя обработка
 - 4) устаревшее оборудование
- 17) Согласно теории Бережливого производства 8-м видом потерь является «неиспользованный человеческий капитал», который проявляется в том, что:
- 1) в организации необоснованно завышенная численность управленческого персонала
 - 2) специалисты высокой квалификации максимально загружены
 - 3) такие качества сотрудников, как изобретательность и смекалка, не принимаются во внимание при реализации процессов улучшений
 - 4) высокая текучесть кадров
- 18) В теории Бережливого производства применительно к сфере услуг, время, которое истекает между готовностью и продажей одного заказа до готовности и продажи следующего заказа, называют временем...
- 1) выполнения заказа
 - 2) добавления ценности
 - 3) цикла
 - 4) готовности изделия
- 19) Какой из инструментов анализа проблем позволяет выявить и отобразить проблемы в порядке важности с целью эффективного распределения усилий по разрешению этих проблем:
- 1) Диаграмма Парето
 - 2) Мозговой штурм
 - 3) Диаграмма Исикавы
 - 4) 5 «Почему?»
- 20) Признаки Kaizen:
- 1) обеспечивает медленно растущий прогресс
 - 2) связан с высокими рисками
 - 3) требует значительных инвестиций
 - 4) реализуется только сторонними компаниями

2. Критерии оценки

- Ответ на тест для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы теста не указывает правильные определения большинства основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, оценка составляет *0-9 баллов*.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы теста не указывает правильные определения некоторых основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, оценка составляет *10-13 баллов*.

- Ответ на тест для зачета засчитывается на **базовом** уровне, если при ответе на вопросы теста указывает правильные определения большинства основных понятий, указывает причинно-следственные связи явлений, в вопросах, требующих расчетов, допускает ошибки, оценка составляет *14-16 баллов*.
- Ответ на тест для зачета засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы теста указывает правильные определения всех основных понятий, указывает причинно-следственные связи явлений, в вопросах, требующих расчетов, не допускает ошибок, оценка составляет *17-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по тесту составляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

В таблице приведены шкалы перевода балльных оценок в оценки ECTS и в традиционную шкалу оценок.

Таблица

№	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная шкала
1	97-100	A+	отлично
2	93-96	A	
3	90-92	A-	
4	87-89	B+	
5	84-86	B	хорошо
6	80-83	B-	
7	77-79	C+	
8	73-76	C	
9	70-72	C-	удовлетворительно
10	67-69	D+	
11	63-66	D	
12	60-62	D-	
13	50-59	E	неудовлетворительно
14	25-49	FX	
15	0-24	F	

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг»

- 1) Исторические предпосылки развития клиенто-ориентированных подходов к управлению компаниями.
- 2) Теория ограничений Э.Голдратта и Производственная система Тойоты Т.Оно: общее и особенное.
- 3) Этапы развития концепции маркетинга.
- 4) Основы Теории ограничений Э.Голдратта (ТОС).
- 5) Системные свойства организации сферы услуг.
- 6) Исходные посылы ТОС.
- 7) Ключевые положения ТОС.
- 8) Концепция ограничений системы.
- 9) Методика 5 фокусирующих шагов.

- 10) Финансовые показатели ТОС: проход на единицу заказа.
- 11) Финансовые показатели ТОС: проход по объему (за период).
- 12) Финансовые показатели ТОС: операционные затраты.
- 13) Взаимосвязь финансовых показателей ТОС.
- 14) Взаимосвязь финансовых показателей ТОС и прибыли.
- 15) Понятие потоков системы и их типы в сфере услуг.
- 16) Основы Бережливого производства (БП).
- 17) Виды потерь в потоках организаций сферы услуг.
- 18) Картирование потоков и бизнес-процессов в сфере услуг.
- 19) Инструменты решения управленческих задач в теории Бережливого производства.
- 20) Система Kaizen: этапы и условия ее внедрения в организации.

Паспорт расчетно-графического задания

по дисциплине «Теория ограничений систем и бережливое производство в сфере услуг»,
7 семестр

1. Методика оценки

В рамках расчетно-графического задания по дисциплине студенты должны, используя подходы Бережливого производства, разработать рекомендации по совершенствованию основных бизнес-процессов предприятия сферы услуг (объекта исследования) с целью улучшения работы с потребителями.

Для достижения поставленной цели работы студенты должны построить карту процесса потребления создаваемой потребительской ценности и карту процесса обеспечения потребительской ценности (далее карты процессов).

Обязательные структурные части РГЗ: титульный лист, введение, основная часть, заключение и список использованных источников.

Титульный лист отчета оформляется согласно требованиям.

Во введении обосновывается актуальность работы, ее цель и задачи, описание объекта и предмета исследования. Объектом исследования в рамках расчетно-графического задания может быть выбрана любая услуга и организация сферы услуг. Выбор объекта осуществляется студентами самостоятельно. Предметом исследования являются процессы потребления и обеспечения потребительской ценности (на примере конкретной услуги).

Основная часть работы включает в себя два раздела «Карта потребления ценности» и «Карта обеспечения ценности». Доли разделов основной части примерно одинаковые.

Заключение работы – это перечень рекомендаций по изменению бизнес-процессов организации, изложение в краткой форме общих выводов и предлагаемых управленческих решений, которые должны быть привязаны к поставленной цели и решенным в той или иной степени задачам работы. Список использованных источников должен быть оформлен согласно требованиям. Количество источников – не менее 5.

Отчет оформляется в текстовом редакторе Microsoft Word, с соблюдением следующих требований:

- шрифт Times New Roman; размер шрифта 14 pt;
- 1,5 междустрочный интервал;
- абзацный отступ 1,25 см;
- параметры страницы: поля сверху - 2 см, снизу - 2 см, слева - 3 см, справа - 1,5 см.

Выполнение РГЗ предполагает поэтапность контроля (таблица 1). Поэтапная (промежуточная) проверка осуществляется на консультациях преподавателя. Материалы на промежуточную проверку могут быть представлены в электронном или печатном виде. Полный отчет по РГЗ, формируемый студентами самостоятельно внеаудиторной работы, сдается на проверку в печатном виде. Преподаватель проверяет и подписывает отчет: в случае положительной оценки - «Допускается к защите», в случае отрицательной - «Не допускается к защите», и ставит дату. В случае отрицательной оценки, т.е. когда работа имеет существенные недоработки, студент обязан ознакомиться с замечаниями преподавателя, проанализировать допущенные ошибки, устранить выявленные недочеты и сдать его повторно на кафедру для проверки, но не позднее 18 недель.

Таблица 1.

№ этапа	Перечень работ	Учебные недели семестра
1.	–выбор объекта; –подготовка раздела «Введение»; –подбор и анализ литературы, необходимой для изучения и описания методики построения карты потока создания потребительской ценности; –подготовка раздела «Карта потребления ценности»;	до 6 недели (включительно)
2.	–подготовка раздела «Карта обеспечения ценности»;	до 12 недели (включительно)
3.	–подготовка раздела «Заключение»; –оформление и предоставление РГЗ на проверку.	не позднее, чем на 18 неделе

Полный отчет по РГЗ, формируемый студентами самостоятельно вне аудиторной работы, сдается на проверку в печатном виде. Преподаватель проверяет и подписывает отчет: в случае положительной оценки - «Допускается к защите», в случае отрицательной - «Не допускается к защите», и ставит дату. В случае отрицательной оценки, т.е. когда работа имеет существенные недоработки, студент обязан ознакомиться с замечаниями преподавателя, проанализировать допущенные ошибки, устранить выявленные недочеты и сдать его повторно на кафедру для проверки. Оценка РГЗ проводится по показателям, представленным в таблице 2.

Таблица 2.

№	Оцениваемые позиции	Диапазон баллов
1.	Выполнение основных этапов выполнения РГЗ в срок	2-4
2.	Оформление работы: • соблюдение требований по оформлению титульного листа, используемого шрифта, оформление таблиц, рисунков, ссылок, списка литературы; • соотношение между частями работы и объем работы соответствует требованиям.	5-10
3.	Содержание работы: • работа соответствует теме; • все основные вопросы темы освещены логично, подробно и полно; • отсутствует плагиат, работа не скачана из Интернета; • присутствует обзор литературы, количество используемых источников соответствует требованиям; • присутствует необходимая практическая аналитическая часть, представлена характеристика организации по заявленным параметрам; • все необходимые построения выполнены в полном объеме и оформлены графически; • выводы сделаны на основе расчетов и проведенного анализа, а не на уровне «бытовых» (журналистских) высказываний; • отсутствует лишний материал, не имеющий отношения к теме работы.	8-16
4.	Ответы на вопросы по РГЗ (защита РГЗ)	5-10
	Всего:	20-40

Процедура защиты РГЗ включает в себя:

- проверку отчета на соответствие требованиям к оформлению и содержанию;
- устные ответы на вопросы преподавателя по теме работы.

Защита РГЗ проводится во время консультаций преподавателя. На защиту одной работы отводится не более 30 минут.

2. Критерии оценки:

- работа считается *не выполненной*, если выполнены не все части РГЗ, отсутствует анализ объекта, построение карт потоков не соответствуют требованиям, оценка составляет 0-19 баллов.
- работа считается *выполненной на пороговом уровне*, если части РГЗ выполнены формально: анализ объекта выполнен без приведения фактических данных, при построении карт потоков некоторые требования не выполнены, оценка составляет 20-27 баллов.
- работа считается *выполненной на базовом уровне*, если анализ объекта выполнен в полном объеме, построение карт потоков соответствует требованиям, план по внедрению изменений бизнес-процессов организации представлен формально, оценка составляет 28-35 баллов.
- работа считается *выполненной на продвинутом уровне*, если анализ объекта выполнен в полном объеме, с приведением достаточных фактических данных, построение карт потоков соответствует требованиям, план по внедрению изменений бизнес-процессов организации представлен в развернутой форме, оценка составляет 36-40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы по дисциплине (таблица 3).

Таблица 3.

Виды работ	Лабораторные работы	Расчетно-графическое задание	Зачет	Итого:
минимум	20	20	10	50
максимум	40	40	20	100

4. Примерный перечень тем РГЗ

1. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов кафе быстрого питания.
2. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов центра развития детского творчества.
3. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов сервисной организации по обслуживанию населения.
4. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов фото-студии.
5. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов салона красоты.
6. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов медицинского центра.
7. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов гостиницы.
8. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов станции технического обслуживания.
9. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов службы экспресс-доставки.
10. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов рекламного центра.
11. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов организации, оказывающей консалтинговые услуги в области бизнеса.

12. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов визового центра.
13. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов подразделения банка.
14. Применение инструментов Бережливого производства для совершенствования бизнес-процессов организации по производству мебели по индивидуальным заказам.

Тема может быть конкретизирована названием организации.