Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.41 Операционный менеджмент

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль/направленность/специализация: Менеджмент организации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2026

Тамбов, 2026

Автор программы:
Кандидат экономических наук, доцент Яковлева Лариса Анатольевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «12» августа 2020 г. № 970).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры экономики и управления «16» июня 2026 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины…… 4

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата……. 4

3. Объем и содержание дисциплины…… 5

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства…… 11

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….. 20

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…… 22

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы……. 23

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ОПК-2 Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	Применяет организационно-распорядительные средства и методы управления на уровне структурного подразделения организации

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	
		2	6
1	Инструменты интернет-маркетинга и веб-аналитика		+
2	Ознакомительная практика		+
3	Статистика	+	

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Операционный менеджмент» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.02 - Менеджмент.

Дисциплина «Операционный менеджмент» изучается в 3 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 4 з.е.

Очная: 4 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	**144**
Контактная работа	48
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	32
Самостоятельная работа (СР)	60
Экзамен	36

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лекции	Практ. раб.	СР	
		О	О	О	
3 семестр					
1	Операционная стратегия и конкурентоспособность	2	6	12	Собеседование, опрос
2	Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере	2	6	12	Собеседование, опрос
3	Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания	2	4	8	Собеседование, опрос; Реферат
4	Стратегическое планирование мощностей и производственные системы «точно в срок» (JIT)	2	4	8	Собеседование, опрос

5	Размещение производственных и сервисных объектов. Размещение оборудования и планировка помещений	2	6	12	Собеседование, опрос
6	Прогнозирование и планирование на предприятии	6	6	8	Собеседование, опрос; Тестирование

Тема 1. Операционная стратегия и конкурентоспособность (ОПК-2)

Лекция.

Операционная стратегия заключается в разработке общей политики и планов использования ресурсов фирмы, нацеленных на максимально эффективную поддержку ее долговременной конкурентной стратегии. Операционная стратегия, в совокупности с корпоративной стратегией, охватывает весь спектр деятельности компании и предполагает долговременный процесс, что призвано обеспечить фирме возможность быстро реагировать на любые изменения в будущем. Операционная стратегия выражается в принятии решений, связанных с разработкой производственного процесса и инфраструктуры, необходимой для его поддержания. Операционную стратегию можно рассматривать как составную часть общего процесса планирования, обеспечивающую соответствие операционных задач задачам более широкой организационной структуры. Поскольку задачи более широкой организационной структуры с течением времени имеют тенденцию изменяться, операционная стратегия также должна разрабатываться с учетом возможных будущих изменений потребностей покупателей продукции фирмы. Операционные возможности любой фирмы можно рассматривать как некий портфель возможностей, наиболее точно подходящих для адаптации к изменяющимся запросам клиентов фирмы относительно ее продукции и/или услуг. Конкурентоспособность предприятия состоит из составляющих, не связанных друг с другом напрямую, но влияющих друг на друга. Конечным проявлением конкурентоспособности можно считать размер рыночной доли предприятия. Идеологической основой конкурентоспособности можно считать нацеленность и способность предприятия к удовлетворению требований потребителей с высоким качеством при низкой цене. Конкурентоспособность предприятия характеризуется его способностью обеспечить: низкие издержки производства; уникальность продукта; качественный и доступный сервис; экологическая чистота продукта; качество продукта; своевременный вывод продукта на рынок. Неспособность предприятия обеспечить одно или несколько условий, значительно снижает его конкурентоспособность. Конкурентные стратегии предприятия – это результирующие системной работы по выработке методов и способов повышения конкурентоспособности. Стратегии могут быть разными, в зависимости от рыночной ориентации предприятия. Общее для всех то, что они целенаправленно влияют на всю организацию и ее развитие в будущем.

Практическое занятие.

1. Сущность операционного менеджмента.
2. История развития операционного менеджмента.
3. Операционная стратегия.

Задания для самостоятельной работы.

1. Определение рабочих рамок операционной стратегии в производстве.
2. Анализ проблем конкурентоспособности.
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 2. Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере (ОПК-2)

Лекция.

Производственная система с непрерывным процессом переработки ориентирована на выпуск значительных объемов однородной продукции, измеряемой в установленных единицах объема, длины, веса при непрерывном поточном поступлении перерабатываемых ресурсов. Например, производство проката, нефтепродуктов, химической и целлюлозно-бумажной продукции. В рамках каждого типа производственной системы формируется строго определенная соответствующая данному типу структура управления. При этом каждая фирма создает применительно к своему типу производства свою структуру управления, строящуюся с учетом специфики деятельности фирмы. Каждый тип производственной системы характеризуется своей степенью определенности в планировании деятельности предприятий и определяет характер структуры управления. Процесс проектирования продукции Процесс разработки новой продукции представляет собой сложнейший комплекс различных видов деятельности, теснейшим образом связанных с большинством других бизнес-функций. На первых двух фазах (разработка концепции, планирование продукции) проводится комплексный анализ информации о возможностях рынка сбыта, условиях конкуренции, технических возможностях и требованиях к новому товару. На основе такого анализа определяется структура нового продукта. В структуре учитывается концептуальный замысел, емкость рынка, ожидаемый уровень совершенства продукта, инвестиционные требования и финансовые последствия вывода на рынок нового товара. Кроме того, прежде чем принять программу разработки новой продукции, компании обычно стараются получить подтверждение правильности новой концепции, прибегая к пробной продаже этой продукции на небольших рынках. Такое тестирование может предусматривать изготовление опытных моделей и обсуждение их качеств с потенциальными потребителями. После одобрения проект создания новой продукции вступает в фазу детальной инженерной разработки. Ее основной задачей является конструирование, проектирование и изготовление действующих опытных образцов, а также разработка инструментов и оборудования, которые будут использоваться для производства данной продукции в коммерческих масштабах. Основу детальной инженерной разработки составляет цикл «проектирование-модель-тестирование». В этом цикле определенные раньше концепции продукции и технологического процесса воплощаются в рабочей модели (которая может быть либо компьютерной, либо в физической форме). Модель проходит тестирование, в котором имитируются реальные условия эксплуатации будущей продукции. Если модель не соответствует намеченным эксплуатационным характеристикам, инженеры изменяют конструкцию и устраняют недоработки, после чего цикл «проектирование-модель-тестирование» повторяется вновь. Фаза детальной инженерной разработки завершается «сдачей проекта», которая означает, что данная модель отвечает всем предъявляемым к ней требованиям. После этого компания переходит от фазы инженерной разработки к фазе экспериментального производства. Вначале на производственном оборудовании изготавливаются и испытываются отдельные комплектующие, которые затем собираются в систему и тестируются в заводских условиях. На фазе экспериментального производства изготавливается опытная партия продукции и проверяется способность новых или модифицированных производственных процессов выпускать данную продукцию в коммерческом объеме. На этой стадии весь необходимый инструментарий и оборудование должны быть готовы к производству, а поставщики деталей и комплектующих - к их поставкам в нужных объемах. Именно на этой фазе разработки новой продукции происходит интеграция всех элементов производственной системы: проекта, результатов инженерного проектирования, модернизированных инструментов и оборудования, комплектующих, порядка сборки, производственного контроля, рабочих-операторов и техников. Заключительной фазой создания нового продукта является наращивание производства и достижение проектной мощности. К этому времени производственный процесс модернизирован и отлажен, но необходимо еще обеспечить его стабильность при производстве больших партий продукции. На этой фазе производство начинается с выпуска незначительных объемов; затем, по мере того как компания убеждается в том, что может производить продукцию без сбоев (а поставщики – своевременно поставлять комплектующие), а также в том, что маркетинговые службы способны обеспечить ее сбыт, выпуск постепенно увеличивается.

Практическое занятие.

1. Проектирование продукции.
2. Проектирование глазами потребителя: развертывание функции качества, функционально-стоимостной анализ.

3. Типы технологических процессов и их характеристика.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ производственного процесса.
2. Критерии эффективности процесса проектирования продукта.
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 3. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания (ОПК-2)

Лекция.

Сервис – это та отрасль, в которой каждый человек считает себя специалистом. Мы все думаем, что точно знаем, что именно хотим получить от предприятия, работающего в сфере обслуживания, и следует сказать, что в течение жизни действительно приобретаем значительный опыт в этой области. Обслуживание носит резко выраженный идеосинкразический характер: то, что хорошо при предоставлении услуг одного вида, может стать настоящим бедствием в других условиях. Высокое качество работы еще не означает высокого качества обслуживания. Так, вполне возможно, что в вашей автомастерской отлично чинят всевозможные поломки, однако на незначительный ремонт уходит больше недели. Большинству услуг присущи как материальные, так и нематериальные характеристики, которые в совокупности образуют так называемый пакет. Разработка этого пакета и управление им должно выполняться методами, отличными от тех, которые используются при производстве и распределении товаров. Услуги, предоставляемые в условиях тесного контакта с клиентом (они описаны в этой главе), потребляются им в процессе оказания услуги, в то время как товары потребляются покупателями после завершения производственного процесса. Для эффективного управления предприятием, работающим в сфере обслуживания, необходимо всестороннее знание маркетинга и операций, а также умение работать с персоналом. Процесс оказания услуг можно представить в виде последовательности контактов клиентов с сервисной организацией разного вида: личных, по телефону, с применением электронно-механических приборов, почтовых отправлений и т.п.

Практическое занятие.

1. Природа услуг.
2. Проектирование сервисных организаций.
3. Сервисные гарантии как основа для проектирования.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение типов сервисных систем.
2. Анализ сервисного плана.
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 4. Стратегическое планирование мощностей и производственные системы «точно в срок» (JIT) (ОПК-2)

Лекция.

Подход «точно-в-срок» был разработан в японской автомобильной компании Toyota. Его автор – Тайиши Оно (который в конечном счете стал вице-президентом компании по производству) и несколько его коллег. На то, что JIT была разработана именно в Японии, вероятно, повлиял факт, что Япония является перенаселенной страной с очень ограниченными природными ресурсами. Неудивительно поэтому, что японцы очень чувствительны к пустым тратам материалов, времени и средств, и к неэффективности труда. Они расценивают брак и исправления дефектов как необоснованные затраты, а запасы – как зло, потому что они занимают пространство и связывают ресурсы. Широко распространено мнение, что система JIT – это просто соответствующее планирование производства, результатом которого является минимальный уровень незавершенного производства и материальных запасов. Но в сущности, JIT представляет собой определенную философию, которая охватывает каждый аспект производственного процесса, от разработки до продажи изделия и послепродажного обслуживания. Эта философия стремится к созданию системы, которая хорошо функционирует с минимальным уровнем материальных запасов, минимальным пространством и минимальным делопроизводством. Это должна быть система, которая не поддается сбоям и нарушениям и является гибкой (в том, что касается изменений ассортимента изделий и объема производства). Конечная цель состоит в том, чтобы получить сбалансированную систему с плавным и быстрым потоком материалов через систему. В системах JIT, качество «встроено» как в изделие, так и в производственный процесс. Компании, которые используют систему JIT, достигли такого уровня качества, которое позволяет им работать с небольшими производственными партиями и плотным графиком. Эти системы имеют высокую надежность, исключены главные источники неэффективности и срывов, а рабочие обучены не только трудиться в системе, но и непрерывно ее совершенствовать.

Практическое занятие.

1. Японский подход к производительности.
2. Управление производственными мощностями на предприятиях.
3. Требования к системе JIT.

Задания для самостоятельной работы.

1. Оценка североамериканских вариантов JIT.
2. Анализ прибыли JIT в сфере обслуживания.
3. Углубленное изучение материалов темы

Тема 5. Размещение производственных и сервисных объектов. Размещение оборудования и планировка помещений (ОПК-2)

Лекция.

Размещение оборудования по принципу обслуживания неподвижного объекта используется при относительно небольшом числе единиц выпускаемой продукции, но, как правило, крупногабаритной и сложной. Разрабатывая размещение оборудования для производства неподвижного изделия, можно мысленно представить его в виде ступицы колеса с материалами и оборудованием, расположенными концентрически вокруг точки производства в порядке их использования и необходимости их перемещения. Например, в кораблестроении заклепки, использующиеся во всей конструкции изделия, должны размещаться близко к корпусу или прямо в нем. Тяжелые части двигателя, подвозимые к корпусу только один раз, можно разместить на более далеком расстоянии, а подъемные краны, поскольку они постоянно используются, следует располагать рядом с корпусом. Для организации производства неподвижного изделия необходимо установить очередность выполнения работ, которая определяется производственными стадиями. Размещение оборудования и компонентов вокруг неподвижного объекта следует разрабатывать по принципу группирования материалов по их технологическому приоритету. Этот принцип используют при монтаже крупногабаритного оборудования, например штамповочного пресса, выполнение монтажных работ на котором осуществляется в строгой последовательности. Этого же принципа придерживаются при сборке изделий, когда она начинается с самого основания изделия, а потом к нему добавляются компоненты в виде стандартных блоков. Что касается использования количественных методов при размещении оборудования вокруг неподвижного объекта, то в соответствующей литературе этой проблеме уделяли мало внимания, хотя сам принцип размещения применяют сотни лет. Однако для конкретных ситуаций можно определить объективные критерии и разработать размещение оборудования вокруг неподвижного объекта с помощью количественных методов. Например, если стоимость транспортирования материалов значительна и строительный участок допускает большее или меньшее передвижение материалов по прямой линии, то можно применить метод CRAFT. Целью совершенствования размещения (планировки) помещений сервисных предприятий и предприятий розничной торговли (в магазинах, банках и ресторанах) является максимизация чистой прибыли, получаемой с одного квадратного метра занимаемой площади. Характер изменений в размещении производственных помещений отражает действия, необходимые компании для поддержания своей стратегии: высокая скорость обслуживания и низкие цены. Ключевые преобразования касаются исключения многих этапов приготовления пищи в отдельном помещении, что позволяет одновременно увеличить скорость обслуживания и уменьшить необходимое рабочее пространство.

Практическое занятие.

1. Критерии размещения производственных объектов.
2. Размещение объектов сервиса.
3. Основные способы размещения оборудования.

Задания для самостоятельной работы.

1. Оценка экономической надежности и размещения производственных объектов.
2. Диагностика эффективности размещения помещении сервисных предприятий.
3. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Прогнозирование и планирование на предприятии (ОПК-2)

Лекция.

Предприятие должно осуществлять планирование и контроль в двух основных экономических областях. Речь идет о прибыльности (рентабельности) его работы и финансовом положении. Поэтому бюджет (план) по прибыли и финансовый план (бюджет) являются центральными элементами внутрифирменного планирования. Планирование потребности в оборотном капитале. На предприятии необходимо проводить планирование использования как основного, так и оборотного капитала. Важным фактором планирования использования оборотного капитала является планирование времени поступления дохода и расхода. Наличие оборотного капитала предприятия должно покрывать расходы со времени начала производства до оплаты продукта потребителем. Планирование потребностей в основном капитале. По мере развития предприятия станки изнашиваются, изменяется технология, требуются новые здания, оборудование, компьютеры. Часто сроки приобретения основного капитала достаточно велики. Это означает, что важно включить планирование в процесс стратегического планирования предприятия. Если предприятие хочет завоевать новые рынки и расширить производство продукта, оно должно позаботиться о потребности в капитале в процессе формирования долгосрочных планов по маркетингу и основных исследований по производственным методам. Планирование источников дохода. Известно много источников фондов предприятия, включая доход от продажи продукции, инвестиции ее собственников, а также займа. Задача, прежде всего, состоит в нахождении лучшего источника для каждой потребности и именно в то время, когда возникает такая потребность. Качественное планирование заключается в том, чтобы получать необходимые фонды не только вовремя, но и по самой низкой цене. Для этого нужно найти банк, который может их предоставить в настоящее время, соотнести источник фондов с целью, для которой они будут использоваться, сбалансировать различные источники, так как нельзя полагаться лишь на банковские займы, только на выпуск акций или поступлений с доходов. В частности, нужно правильно выбрать время: продавать акции, когда рынок акций процветает, не брать взаймы, когда учетные ставки высоки и т.д.

Практическое занятие.

1. Необходимость прогнозирования и его виды.
2. Анализ временных рядов.
3. Виды планирования.

Задания для самостоятельной работы.

1. Оценка качественных методов прогнозирования.
2. Анализ методов планирования на предприятии.
3. Углубленное изучение материалов темы.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

3 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Max. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Операционная стратегия и конкурентоспособность	Собеседование, опрос	10	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. 10-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования 3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования. 1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

2.	Разработка продукта и выбор технологического процесса в производственной сфере	Собеседование, опрос	10	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. 10-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования 3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования. 1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

3.	Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания	Собеседование, опрос	15	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. 15-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования 3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования. 1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

		Реферат(контрольный срез)	10	Устное выступление автора по результатам доклада/реферата сосредоточено на принципиальных вопросах, таких как: актуальность темы исследования; методологический аппарат и основные научные подходы (школы), занимавшиеся решением вопросов; новизна работы и основные выводы, сформулированные в ходе изучения материала. Индивидуальная защита предполагает раскрытие личностного аспекта автора доклада/реферата в ходе работы над темой. Необходимо обосновать выбор темы и привести собственные методы и способы работы над проблемой, вынесенной в заглавие. Приведены оригинальные находки, собственные суждения, интересные факты и идеи, полученные в ходе разработки материала. В докладе должна быть отражена личностная значимость проделанной работы и намечены перспективы продолжения исследования. Возможны презентации, раздаточный материал, слайды и т.д. 10 баллов – студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических и эмпирических исследований современной социологии образования последних 3-5 лет, демонстрирует оригинальные находки в решении проблемы, намечены перспективы исследования, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Грамотные ответы на дополнительные вопросы 9-7 балла - студент грамотно выстраивает логику своего доклада по материалам реферата, раскрывает тему исследования, опираясь на результаты теоретических или эмпирических исследований современной социологии образования последних 5 лет, демонстрирует отдельные оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены отдельными штрихами, продемонстрированы хорошие ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов. Даны грамотные ответы на отдельные дополнительные вопросы 6-5 балла - логика выступления в отдельных местах нарушается, тема исследования раскрывается, опираясь на результаты теоретических исследований современной социологии образования последних 10 лет, отсутствуют оригинальные находки в решении проблемы, перспективы исследования намечены пунктирно, продемонстрированы средние ораторские способности, выступление сопровождается презентацией полученных результатов, ответы на вопросы требуют уточнения. 4-2 балла – представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, отдельные ответы на дополнительные вопросы требуют уточнения 1 балл - представленные результаты в массе своей не новы, ответ представляет собой простое зачитывание текста, студент не может дать ответы на дополнительные вопросы

4.	Стратегическое планирование мощностей и производственные системы «точно в срок» (JIT)	Собеседование, опрос	15	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. 15-10-балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования 9-5 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования. 4-1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

5.	Размещение производственных и сервисных объектов. Размещение оборудования и планировка помещений	Собеседование, опрос	15	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. 15-10-балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования 9-5 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования. 4-1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

6.	Прогнозирование и планирование на предприятии	Собеседование, опрос	15	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. 15-10 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования 9-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной социологии образования. 1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
		Тестирование(контрольный срез)	10	В тесте 10 вопросов. За каждый правильный ответ по 1 баллу
7.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Реферат

Тема 3. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания

1.Интеграция деятельности организации (на конкретных практических примерах).
2.Инструменты межфункциональной интеграции деятельности организации.
3.Аутсорсинг: понятие, сущность, оценка эффективности.
4.Варианты охвата целевых рынков в управлении маркетингом.

Собеседование, опрос

Тема 3. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания

1 Сущность услуг.
2 Проектирование сервисных организаций.
3 Сервисная стратегия:направленность и преимущества.
4 Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица.
5 Стратегическое назначение матрицы.

Тестирование

Тема 6. Прогнозирование и планирование на предприятии

1. Понятие «менеджмент» означает:

1. Совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством или иным видом деятельности с целью повышения эффективности, увеличение прибыли.

2. Совокупность лиц, объединенных для совместной предпринимательской деятельности как единое юридическое лицо.

3. Ценная бумага без установленного срока обращения, удостоверяющая внесение средств на цели создания или развития предприятия и дающая право ее владельцу на участие в управлении предприятием, получение части прибыли в виде дивиденда, участие в распределении имущества в случае ликвидации предприятия.

2. Операционный менеджмент – это:

1. Совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством или иным видом деятельности с целью повышения эффективности, увеличение прибыли

2. Деятельность по управлению процессом приобретения материалов, их превращения в готовый продукт и поставкой этого продукта покупателю.

3. Ценная бумага, удостоверяющая внесение ее владельцем денежных средств и утверждает обязательство возместить ему номинальную стоимость этой ценной бумаги в предусмотренный в нем срок с требованием фиксированного процента (если другое не предусмотрено условиями выпуска).

3. Основная цель операционного менеджмента заключается в:

1. Разработке методики применения максимально эффективных методов и инструментов создания благ для обеспечения потребителей качественной продукцией и услугами.

2. Капитализации части прибавочной стоимости, обращении ее в дополнительные средства производства и дополнительную рабочую силу.

3. Приобретении или расширении права контроля деятельности предприятия.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ОПК-2)

1. Природа операционного менеджмента.
2. Производственные системы.
3. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия.
4. История развития операционного менеджмента.
5. Операционная стратегия.

Типовые задания для экзамена (ОПК-2)

1. Проведение сравнительного анализа качества конкурирующих товаров.
2. Выделение критериев для сравнения эффективности распределения прибыли на предприятии.
3. Анализ функций и задач планирования.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ОПК-2	Знает организационно-распорядительные средства и методы управления¶Умеет применять на практике организационно-распорядительные средства и методы управления¶Владеет навыками применения организационно-распорядительных средств и методов управления¶
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-2	Частично знаком с организационно-распорядительными средствами и методами управления Затрудняется применять на практике организационно-распорядительные средства и методы управления С опорой на конспект владеет навыками применения организационно-распорядительных средств и методов управления
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-2	Знает некоторые организационно-распорядительные средства и методы управления стремиься применять на практике организационно-распорядительные средства и методы управления Затрудняется примененять организационно-распорядительных средств и методов управления
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-2	Не знает организационно-распорядительные средства и методы управления¶Не умеет применять на практике организационно-распорядительные средства и методы управления¶Не владеет навыками применения организационно-распорядительных средств и методов управления¶

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;

- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.

- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентаци, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);

- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);

- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);

- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели. ссылки на ресурсы. соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы:
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Абдукаримов В.И., Тамб. гос. ун-т им. Г.Р.Державина Операционный менеджмент : учеб. пособие. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2008. - 301 с.

2. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент : Принципы и практика: [Пер. с англ.]. - СПб. и др.: Питер, 2001. - 319 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Минаева, Л. А. Операционный менеджмент : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Операционный менеджмент. - Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2016. - 188 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/80518.html

2. Операционный менеджмент : учеб.пособие/Под ред.В.И. Абдукаримова. - Тамбов: Изд-во ТГУ им.Г.Р.Державина, 2007. - 301с.

3. Афонин, А. М., Царегородцев, Ю. Н. Производственный менеджмент : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Производственный менеджмент. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2011. - 184 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/8615.html

4. Видяев, И. Г. Производственный менеджмент : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Производственный менеджмент. - Томск: Томский политехнический университет, 2019. - 128 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/96102.html

5. Иванов И. Н., Крылов А. Н., Мозговой А. И., Голышкова И. Н., Кокорева Т. В., Лобачев В. В. Производственный менеджмент. Теория и практика в 2 ч. Часть 2. : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 174 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/466201

6. Иванов И. Н., Лобачев В. В., Беляев А. М., Мозговой А. И., Кокорева Т. В., Крылов А. Н., Голышкова И. Н. Производственный менеджмент. Теория и практика в 2 ч. Часть 1. : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 404 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/466198

7. Кияткина, Е. П., Федорова, С. В. Производственный менеджмент : учебное пособие. - 2024-01-18; Производственный менеджмент. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 224 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/29791.html

8. Шерстяков, А. А. Производственный менеджмент : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Производственный менеджмент. - Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2014. - 101 c. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/68833.html

9. Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент : Учеб. для вузов. - 5-е изд.. - СПб. и др.: Питер, 2006. - 492 с.

6.3 Иные источники:

1. http://www.e-teaching.ru - http://www.e-teaching.ru
2. http://edu.of.ru. - http://edu.of.ru.
3. Библиотека научной и учебной литературы - http://sbiblio.com
4. Информационный ресурс по платформе1С: Предприятие 8.2 - http://v8.1c.ru/
5. Каталог образовательных интернет-ресурсов - http://www.edu.ru/index.php?page_id=6
6. Национальный открытый университет «ИНТУИТ» - http://intuit.ru/
7. Портал по социологии, экономике и менеджменту - www.ecsocman.edu.ru
8. Правовой сайт КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru
9. Российская национальная библиотека - http://www.nlr.ru/
10. Справочно-правовая система ГАРАНТ - www.garant.ru
11. Справочно-правовая система Консультант Плюс - http://www.consultant.ru
12. СТАРТАПЫ.РУ - http://startapy.ru
13. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система - http://www.biblioclub.ru
14. Экономический факультет МГУ. Электронная библиотека - http://www.econ.msu.ru/cd/310
15. Электронная библиотека учебников для вузов - http://4du.ru/

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

7-Zip 9.20

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

CorelDRAW Graphics Suite X3

Adobe Photoshop CS3

1С:Предприятие 8.2

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

IBM SPSS Statistics 20

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

LiteManager Pro - Server

Skype

Альт-Инвест сумм

Statistica Base 10 for Windows RU

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. – URL: http://www.iprbookshop.ru

2. Scopus: база данных . – URL: https://www.scopus.com

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: https://elibrary.ru

4. Springer Journal – база данных журналов коллекции Springer Journal изд-ва Springer Nature (1997-2015 гг.). – URL: https://link.springer.com

5. Российская государственная библиотека: официальный сайт. – URL: https://www.rsl.ru

6. Российская национальная библиотека: официальный сайт. – URL: http://nlr.ru

7. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: http://www.consultant.ru

8. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: http://www.tambovlib.ru

9. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: https://biblioclub.ru

10. Электронная библиотека РФФИ. – URL: https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library

11. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: http://www.biblioclub.ru

12. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: https://www.tsutmb.ru/biblio/elektronnyij-katalog/

13. Электронный справочник «Информио» . – URL: https://www.informio.ru

14. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: https://urait.ru

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.