

## t.OMG - Operations Management Grundlagen

---

**Kursverantwortung:** Christoph Heitz, heit  
**Credits:** 4  
**Schuljahr:** 2011/2012  
**Zuletzt gespeichert:** 28.02.2012 13:32

---

### Lernziel:

Die grundlegende Methoden des Operations Management, insbesondere für Anwendungen im Dienstleistungsbereich, kennen und anwenden können

Prozesse verstehen, beschreiben und quantitativ analysieren können

---

### Lerninhalt:

Einführung in OM

Einführung in qualitative Prozessanalyse

Prozessdiagramme

Einführung in quantitative Prozessanalyse

- Kapazität und Auslastung,

- Kapazität und Auslastung in Netzwerken, Bottleneck-Analyse

- Little's Law, Durchlaufzeiten, Wartezeiten

Warteschlangentheorie

- Ankunftsprozesse, Poissonprozess

- Bearbeitungsprozesse

- Case studies, z.B. Call Center

Simulation (Demo + Übung)

Forecast methodology

- Moving average

- Exponentielle Glätter

- Trendprojektion, Regression

Key Performance Indikatoren (KPI) für Prozesse und ihre Beeinflussung durch Prozessgestaltung

---

### Vorkenntnisse:

-

---

### Durchführung:

Unterrichtsart	Anzahl Lektionen pro Woche
Vorlesung	14*2
Übung/Praktika	14*2
Gruppenunterricht	
Blockunterricht	
Seminar	

---

**Leistungsnachweise:**

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Anzahl	Art	Gewichtung
1	Modulendprüfung	
	Prüfungen während der Unterrichtszeit	
	Weitere Leistungsnachweise	

---

**Unterrichtssprache:**

deutsch

---

**Unterrichtsunterlagen:**

Skript

---

**Bemerkungen:**

Leistungsnachweise laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Kursvereinbarung des Dozierenden zu Semesterbeginn.