

t.OMG - Operations Management Grundlagen

Kursverantwortung: Christoph Heitz, heit
verantwortliche OE:
ECTS: 4
Schuljahr: 2012/2013
Zuletzt gespeichert: 22.01.2013 16:45

Fachkompetenz:

-

Methodenkompetenz:

-

Sozialkompetenz:

-

Selbstkompetenz:

-

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
Blockunterricht	

Leistungsnachweise:

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Bezeichnung	Art	Form	Umfang	Bewertung	Gewichtung
Leistungsnachweise während Unterrichtszeit					
Semesterendprüfung					

Unterrichtssprache:

deutsch

Unterrichtsunterlagen:

Skript

Ergänzende Literatur:

-

Bemerkungen:

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