

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ”

(для бакалаврів, спеціалістів)

Київ 2005

Підготовлено доцентом *Л. О. Лопатенко*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту
(протокол № 7 від 14.03.05)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Лопатенко Л. О. Навчальна програма дисципліни “Операційний менеджмент” (для бакалаврів, спеціалістів). — К.: МАУП, 2005. — 15 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Операційний менеджмент”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2005

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Операційний менеджмент — це наука про концепції, методи, процедури, технологію створення та функціонування операційної системи, необхідної для реалізації операційної функції, а також це цілеспрямована діяльність з управління операціями придбання необхідних ресурсів, їх трансформації в готовий продукт (товар, послугу) з подальшою поставкою його споживачу.

Мета вивчення дисципліни “Операційний менеджмент” — сформувати вміння з розробки операційної стратегії організації, створення операційної системи, а також управління її функціонуванням.

Основні завдання курсу полягають у формуванні у студентів:

- усвідомлення того, що операційна система є однією з найважливіших складових будь-якого підприємства, з огляду на що спеціалісту в галузі управління потрібно докорінне знання основ і категорійного апарату операційного менеджменту;
- знання принципів і методів раціональної організації, планування і контролю за функціонуванням операційних систем різних видів;
- вміння розробляти операційну стратегію підприємства;
- вміння обґрунтовувати рішення щодо створення операційної системи, підтримки належного режиму її поточного функціонування;
- вміння управляти якістю та продуктивністю операційної діяльності організації;
- знання особливостей операційного менеджменту на підприємствах різних галузей.

Дисципліна вивчається на базі загальноекономічної та правової підготовки студентів після вивчення ними дисциплін “Основи менеджменту”, “Системи технологій”, “Дослідження операцій” та передусе вивченням дисциплін “Економіка підприємства”, “Логістика”, “Управління бізнесом”.

Предмет курсу “Операційний менеджмент” становить система наукових методів управління операційною системою, яка забезпечує досягнення оптимальних економічних результатів у процесі створення продукції підприємства.

Курс закладає базу для подальшого вивчення дисциплін, пов’язаних з галузевою специфікою кожної спеціальності та спеціалізації.

Основою методики вивчення дисципліни є синтез різних методів навчання, що уможливають комплексне засвоєння теоретичних знань і формування всебічних практичних навичок.

Семестровий контроль знань має форму екзамену або заліку і здійснюється з метою перевірки здобутих теоретичних знань, навичок їх застосування при вирішенні практичних завдань, а також навичок самостійної роботи з навчальною і науковою літературою.

Екзаменаційний білет складається з двох теоретичних питань і практичного завдання.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ”

№ пор.	Назва модуля і теми
	<i>I. Теоретичні аспекти операційного менеджменту</i>
1	Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту
2	Операційна стратегія підприємства
3	Операційна система організації
	<i>II. Управління операційною системою організації</i>
4	Операційна діяльність підприємства
5	Організація операційних процесів
6	Управління процесом проектування операційної системи
7	Управління поточним функціонуванням операційної системи
	<i>III. Управління проектами, якістю та продуктивністю операційної діяльності</i>
8	Управління проектами
9	Управління якістю продукції підприємства
10	Управління продуктивністю операційної діяльності

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни
“ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ”

Модуль 1. Теоретичні аспекти операційного менеджменту

Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту

Виробництво як процес перетворення ресурсів організації на продукцію. Об'єктивні закономірності управління операційним процесом. Природа операційної функції. Галузеві особливості операційної функції. Сутність і місце операційного менеджменту в системі менеджменту організації. Зв'язок операційного менеджменту з іншими функціональними видами менеджменту. Менеджмент виробничий та операційний: спільні та відмінні характеристики. Особливості операційного менеджменту: цілі та основні завдання. Принципи, функції та методи операційного менеджменту.

Література [1; 2; 4; 19]

Тема 2. Операційна стратегія підприємства

Стратегічні питання операційного менеджменту. Сутність та етапи розробки операційної стратегії організації. Формування стратегії виробництва товару. Розробка стратегій процесу. Типи процесів: сфокусований на процесі, продукті та повторюваному процесі. Порівняння стратегій процесів. Особливості стратегій сервісних процесів. Вплив життєвого циклу на операційну стратегію. Застосування “дерева рішень” у проєктуванні товару або процесу.

Література [1; 2; 18; 23]

Тема 3. Операційна система організації

Сутність системного підходу до управління операційною системою. Операційна система як об'єкт управління. Особливості та властивості операційної системи. Складові операційної системи: перероблювальна підсистема; підсистема забезпечення; підсистема планування і контролю. Класифікаційні підходи до операційних систем. Одиначні (проектні)

системи. Дрібносерійні системи. Системи масового виробництва. Системи з безперервним процесом.

Література [2; 11; 18; 19]

Модуль II. Управління операційною системою організації

Тема 4. Операційна діяльність підприємства

Поняття операційної діяльності підприємства. Склад основних ресурсів як вхідних факторів операційної діяльності. Виробнича потужність підприємства. Товари, послуги як результат операційної діяльності підприємства. Операційні процеси організації — основа функціонування та розвитку операційної системи.

Література [2; 6; 11; 12; 19]

Тема 5. Організація операційних процесів

Принципи організації операційних процесів. Типи операційних процесів, їх ознаки. Організація операційного процесу у просторі й часі. Поняття, структура і тривалість операційного циклу. Особливості управління за фазами операційного циклу підприємства.

Література [2; 3; 5; 18; 19]

Тема 6. Управління процесом проектування операційної системи

Сутність, цілі та етапи проектування операційної системи. Критерії та фактори проектування операційної системи. Соціотехнічний підхід до розробки операцій. Сучасний рівень розвитку операційних систем. Системи автоматизованого проектування. Автоматизовані системи управління виробництвом. Системи автоматизованого складування та подання товарів. Гнучкі виробничі системи. Відмінності у проектуванні товару та послуги. Прийняття рішень з просторової організації підприємства. Схеми розміщення та масштаби виробничих потужностей. Розміщення приміщень і обладнання сервісних підрозділів підприємства.

Література [2; 4; 19; 25]

Тема 7. Управління поточним функціонуванням операційної системи

Стратегічне, тактичне та оперативне планування операцій. Управління матеріально-технічним забезпеченням. Функції, завдання та основні вимоги до оперативного управління виробництвом. Зміст і фази оперативного управління. Організація диспетчеризації виробництва. Види систем оперативного управління виробництвом. Контроль операційного процесу. Контроль якості сировини, матеріалів і послуг. Роль і завдання управління матеріальними ресурсами та запасами. Методи управління запасами. Система управління запасами “точно в термін”. Мотивація в системі операційного менеджменту.

Література [2; 11; 14; 18; 20; 21]

Модуль III. Управління проектами, якістю та продуктивністю операційної діяльності

Тема 8. Управління проектами

Сутність проектного підходу до управління операційною системою. Життєвий цикл проекту. Планування проектів. Поопераційний перелік робіт. Створення робочих графіків за допомогою діаграм Г. Гантта. Контроль проектів. Методи сіткового планування: переваги та недоліки. Техніка управління проектами методом оцінки та розгляду програми (PERT) та методом критичного шляху (CPM).

Література [1; 2; 7; 26; 27]

Тема 9. Управління якістю продукції підприємства

Загальний менеджмент якості (TQM). Поняття, значення і фактори забезпечення якості товарів і послуг. Показники якості та методи їх оцінювання. Нормативи якості товарів і послуг. Планування якості. Організаційне забезпечення якості. Інструменти контролю якості. Аналіз програм забезпечення якості У. Е. Демінга, Д. Джурана, П. Кросбі, К. Ішакава та ін. Підхід з позицій загального менеджменту якості. Групи з управління якістю.

Література [2; 8; 9; 16; 29]

Тема 10. Управління продуктивністю операційної діяльності

Продуктивність операційної діяльності як основна мета операційного менеджменту. Комплексний підхід до питань продуктивності. Показники результативності функціонування операційних систем. Моделювання процесу управління продуктивністю операційної системи. Фактори впливу на динаміку продуктивності організації. Шляхи підвищення продуктивності організацій. Особливості операційного менеджменту в різних галузях економіки.

Література [1; 2; 4; 6; 18; 21]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, Б, В	1
Г, Д, Е, Є	2
Ж, З, І, Ї	3
Й, К, Л	4
М, Н, О	5
П, Р, С	6
Т, У, Ф	7
Х, Ц, Ч	8
Ш, Щ	9
Ю, Я	10

Виконання контрольної роботи студентами заочної форми навчання є складовою навчального процесу та активною формою самостійної роботи.

Мета контрольної роботи — поглибити та розширити спектр знань у галузі операційного менеджменту на основі визначення й аналізу його проблемних аспектів, а також сформуванню вміння самостійно працювати з навчальною літературою, законодавчими актами, статистичними матеріалами та з матеріалами власних досліджень в організаціях.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Операційний менеджмент як система.
2. Показники результативності функціонування операційних систем.
3. На прикладі підприємства з випуску товарів визначте норму виробничого запасу за видами матеріальних ресурсів.

Варіант 2

1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту.
2. Загальний менеджмент якості (TQM).
3. Використовуючи дані звіту підприємства, проаналізуйте показники використання виробничої потужності цього підприємства та запропонуйте шляхи їх поліпшення.

Варіант 3

1. Операційна стратегія підприємства.
2. Проектний підхід до управління операційною системою.
3. На прикладі підприємства, продукцією якого є послуги, визначте можливість застосування на ньому системи оперативного управління запасами за принципом “точно в термін”.

Варіант 4

1. Операційна діяльність підприємства.
2. Управління матеріально-технічним забезпеченням операційної системи.
3. На прикладі підприємства з випуску товарів запропонуйте заходи підвищення продуктивності операційної діяльності.

Варіант 5

1. Організація операційних процесів.
2. Продуктивність операційної діяльності як основна мета операційного менеджменту.

3. Наведіть організаційну структуру управління операційною системою на Вашому підприємстві та запропонуйте шляхи її вдосконалення.

Варіант 6

1. Управління процесом проектування операційної системи.
2. Сутність та етапи розробки операційної стратегії організації.
3. Опишіть систему контролю якості продукції на Вашому підприємстві та розробіть план заходів її вдосконалення.

Варіант 7

1. Управління поточним функціонуванням операційної системи.
2. Системний підхід до управління операційною системою.
3. Опишіть методи управління запасами на Вашому підприємстві, їх переваги і недоліки. Запропонуйте заходи підвищення ефективності цього процесу.

Варіант 8

1. Проектний підхід до управління операційною системою.
2. Складові операційної системи: підсистеми перероблювальна, забезпечення, планування та контролю.
3. Опишіть систему мотивації на Вашому підприємстві та запропонуйте заходи її вдосконалення.

Варіант 9

1. Управління якістю продукції підприємства.
2. Функції, завдання та основні вимоги до оперативного управління операційною системою.
3. Розробіть операційну стратегію Вашої організації.

Варіант 10

1. Управління продуктивністю операційної діяльності.
2. Сутність, цілі та етапи проектування операційної системи. Сучасний рівень розвитку операційних систем.

3. Визначте основні завдання та основні вимоги до оперативного управління на Вашому підприємстві, запропонуйте заходи щодо підвищення ефективності управління.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Природа операційної функції.
2. Галузеві особливості операційної функції.
3. Сутність операційного менеджменту.
4. Місце операційного менеджменту в системі менеджменту організації.
5. Зв'язок операційного менеджменту з іншими функціональними видами менеджменту.
6. Спільні та відмінні характеристики операційного й виробничого менеджменту.
7. Принципи операційного менеджменту.
8. Функції операційного менеджменту.
9. Методи операційного менеджменту.
10. Сутність та етапи розробки операційної стратегії організації.
11. Формування стратегії виробництва товару.
12. Розробка стратегії процесу.
13. Особливості стратегій сервісних процесів.
14. Сутність системного підходу до управління операційною системою.
15. Особливості та властивості операційної системи.
16. Складові операційної системи: підсистеми перероблювальна, забезпечення, планування та контролю.
17. Класифікаційні підходи до операційних систем.
18. Одиначні (проектні) системи.
19. Дрібносерійні системи.
20. Системи масового виробництва.
21. Системи з безперервним процесом.
22. Поняття операційної діяльності підприємства.
23. Склад основних ресурсів як вхідних факторів операційної діяльності.
24. Товари, послуги як результат операційної діяльності підприємства.
25. Операційні процеси — основа функціонування та розвитку операційної системи.
26. Принципи організації операційних процесів.
27. Типи операційних процесів, їх ознаки.
28. Організація операційного процесу у просторі й часі.

29. Поняття, структура і тривалість операційного циклу.
30. Особливості управління за фазами операційного циклу.
31. Сутність, цілі та етапи проектування операційної системи.
32. Соціотехнічний підхід до розробки операцій.
33. Критерії та фактори проектування операційної системи.
34. Сучасний рівень розвитку операційних систем.
35. Системи автоматизованого проектування.
36. Автоматизовані системи управління виробництвом.
37. Системи автоматизованого складування та подання товарів.
38. Гнучкі виробничі системи.
39. Відмінності проектування товару та послуги.
40. Прийняття рішень з просторової організації підприємства.
41. Схеми розміщення та масштаби виробничих потужностей.
42. Розміщення приміщень і обладнання сервісних підрозділів підприємства.
43. Стратегічне, тактичне та оперативне планування операцій.
44. Функції оперативного управління операційною діяльністю.
45. Завдання та основні вимоги до оперативного управління операційною системою.
46. Зміст і фази оперативного управління.
47. Контроль операційного процесу.
48. Роль і завдання управління матеріальними ресурсами та запасами.
49. Методи управління запасами.
50. Система управління запасами “точно в термін”.
51. Мотивація в системі операційного менеджменту.
52. Сутність проектного підходу до управління операційною системою.
53. Поняття, значення та фактори забезпечення якості товарів і послуг.
54. Показники якості та методи їх оцінки.
55. Організаційне забезпечення якості продукції підприємства.
56. Продуктивність операційної діяльності як основна мета операційного менеджменту.
57. Комплексний підхід до питань продуктивності.
58. Показники результативності функціонування операційних систем.
59. Моделювання процесу управління продуктивністю операційних систем.
60. Шляхи підвищення продуктивності діяльності організацій.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Василенко В. О., Ткаченко Т. І.* Виробничий (операційний) менеджмент: Навч. посіб. / За ред. В. О. Василенка. — К.: ЦУЛ, 2003. — 532 с.
2. *Гэлловэй Л.* Операционный менеджмент. Принципы и практика. — СПб.: Питер, 2000. — 320 с.
3. *Куручкин А. С.* Операционный менеджмент: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 2000. — 143 с.
4. *Макаренко М. В., Махалина О. М.* Производственный менеджмент: Учеб. пособие для вузов. — М.: ПРИОР, 1998. — 384 с.
5. *Плоткін Я. Д., Пащенко І. Н.* Виробничий менеджмент. — Л.: ІВЦ “ІНТЕЛЕКТ+”, 1999.
6. *Сумець О. М.* Основи операційного менеджменту: Підруч. для студ. економ. спец. / За ред. проф. О. Л. Яременка. — К.: ВД “Професіонал”, 2004. — 416 с.
7. *Фатхутдинов Р. А.* Производственный менеджмент: Учебник. — М., 1997. — 486 с.

Додаткова

8. *Бабанский А. В.* Система непрерывного улучшения продуктов и процессов. — М.: Эксперспектива, 1999. — 238 с.
9. *Басовский А. Е., Протасьев В. В.* Управление качеством: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 212 с.
10. *Веснин В. Р.* Основы менеджмента: Учебник. — М.: Триада ЛТД, 1996. — 384 с.
11. *Воробьев Л. А.* Основы управления производством. — Минск: Финансы, учет, аудит, 1998. — 196 с.
12. *Гончаров В. В.* Менеджмент в рамках основных фаз управленческого цикла. — М., 1998. — 96 с.
13. *Гончаров В. В.* Специфика управления важнейшими ресурсами. — М., 1998. — 176 с.
14. *Деордица Ю. С., Нефедов Ю. М.* Исследование операций в планировании и управлении. — К.: Выща шк., 1991. — 270 с.
15. *Завадский И. С.* Менеджмент. — К.: Изд-во УФИМБ, 1997. — Т. 1. — 544 с.

16. *Ильenkova С. Д.* Управление качеством: Учеб. для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2000. — 199 с.
17. *Иозайтис В. С., Львов Ю. А.* Экономико-математическое моделирование производственных систем. — К.: Выща шк., 1991. — 192 с.
18. *Казанцев А. К., Подлесных В. И., Серова Л. С.* Практический менеджмент: В деловых играх, хозяйственных ситуациях, задачах и тестах: Учеб. пособие. — М., 2000. — 254 с.
19. *Козловский В. А., Маркина Т. В., Макаров В. М.* Производственный и операционный менеджмент: Учебник. — СПб.: Спец. лит., 1998. — 365 с.
20. *Колесников С.* Управление ресурсами предприятия // Логистика. — 1999. — № 2. — С. 34–40.
21. *Котляров С. А.* Управление затратами: Учеб. пособие. — СПб.: Питер, 2001. — 160 с.
22. *Менеджмент организации:* Учеб. пособие / Под ред. З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатина. — М.: ИНФРА-М, 1997. — 432 с.
23. *Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. — М.: Дело, 1992.
24. *Огвоздин В. Ю.* Управление качеством. Основы теории и практики: Учеб. пособие. — М.: ДИС, 1999. — 160 с.
25. *Радионов А. Р., Радионов Р. А.* Управление производственными запасами // Менеджмент в России и за рубежом. — 1999. — № 1. — С. 49–54.
26. *Управление организацией:* Учебник / Под ред. В. П. Азова. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 670 с.
27. *Уотермен П. Р.* В поисках аффективного управления (опыт лучших компаний). — М.: Прогресс, 1986.
28. *Фатхутдинов Р. С.* Система менеджмента: Учеб. практ. пособие. — М.: АО “Бизнес”, 1996. — 368 с.
29. *Южаков И. В.* Качество на предприятиях сферы услуг. — Минск, 1993. — 238 с.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Операційний менеджмент”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Операційний менеджмент”	5
Вказівки до виконання контрольної роботи	8
Завдання для контрольних робіт	9
Питання для самоконтролю	11
Список рекомендованої літератури	13

Відповідальний за випуск	<i>Н. Г. Потапенко</i>
Редактор	<i>І. В. Хронюк</i>
Комп’ютерне верстання	<i>Т. Г. Замура</i>

Зам. № ВКЦ-2251

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП