

Міністерство освіти і науки України
Харківська національна академія міського господарства

В.О. Лелюк

Програма і робоча програма
навчальної дисципліни

“ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ”

(для студентів 3 курсу денної та 4 курсу заочної форм навчання
за напрямом підготовки 6.030601 – «Менеджмент»
спеціальності 6.050200 – «Менеджмент організацій»)

Харків – ХНАМГ – 2009

Програма і робоча програми навчальної дисципліни «Операційний менеджмент» (для студентів 3 курсу денної та 4 курсу заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.030601 – «Менеджмент» спеціальності 6.050200 – «Менеджмент організацій»). / Укл.: В.О. Лелюк – Харків: ХНАМГ, 2009. – 27 с.

Укладач: В.О. Лелюк

Рецензент: зав. кафедри менеджменту і маркетингу в міському господарстві ХНАМГ, проф., канд. екон. наук Є.М. Кайлюк

Затверджено:

кафедрою менеджменту і маркетингу в міському господарстві
(протокол № 1 від 29.08.2008 р.) і
Вченою радою факультету менеджменту
(протокол № 1 від 29.08.2008 р.)

© Лелюк, 2009

© ХНАМГ, 2009

Зміст

	Стор.
Вступ.....	4
1. Загальна програма навчальної дисципліни.....	6
1.1. Нормативна програма дисципліни	6
1.2. Додаткові теми до нормативної програми.....	10
1.3. Міждисциплінарні зв'язки і розподіл тем по змістовним модулям.....	12
1.4. Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....	13
1.5. Рекомендована основна навчальна література.....	14
Анотації	15
2. Робоча програма навчальної дисципліни.....	16
2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи	16
2.2. Розподіл часу практичних занять.....	18
2.3. Самостійна робота студентів.....	20
2.4. Засоби контролю знань.....	21
2.5. Інформаційно-методичне забезпечення.....	25
ЛІТЕРАТУРА.....	26

ВСТУП

Викладання курсу зорієнтовано на освоєння студентами сучасних методологій і інструментаріїв, які можуть бути обґрунтовано застосовані для підвищення ефективності операційних систем підприємств і їх операційного менеджменту. Студенти повинні навчитися операційному мисленню, щоб уміти формувати такі операційні схеми бізнес-процесів, при яких зменшуються витрати часу на виконання робіт і їх вартість, уміти покращати результати діяльності організації не тільки за рахунок вибору ефективних управлінських рішень, а і шляхом удосконалення бізнес-процесів, знижуючи кількість передач їх результатів із підрозділу в підрозділ. Виходячи з цього, предметом викладання даної дисципліни є теоретична база та методологія системного проектування, створення, планування та ефективного функціонування операційної системи організації, а метою - формування у студента умінь структуризації, моделювання і аналізу операційних систем, та їх ефективного використання і удосконалення.

В програмах зосереджена увага на самостійній роботі студентів з літературою, існуючими стандартами і програмними засобами.

Дисципліна викладається на 3-м курсі у 6-му семестрі студентам спеціалізації менеджменту організацій: в будівництві, в місцевому самоврядуванні, в міському господарстві, в готельному, курортному і туристському сервісі, в паливно-енергетичному комплексі, а також студентам спеціалізації логістики.

Програми навчальної дисципліни розроблена на основі:

ОКХ ГСВО МОН України «Освітньо-кваліфікаційна характеристика і ОПП ГСВО МОН України «Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра за спеціальністю 6.050200 «Менеджмент організацій» напряму підготовки 0502 «Менеджмент», затверджено наказом Міністерства освіти і науки України, 2001 р.

ОКХ ГСВО МОН України «Освітньо-кваліфікаційна характеристика і ОПП ГСВО МОН України «Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра за спеціальністю 6.050200 «Логістика» напряму підготовки 0502 «Менеджмент», затверджено наказом Міністерства освіти і науки України, 2001 р.

ОКХ і ОПП СВО ХНАМГ варіативних компонент підготовки бакалавра професійного напрямку 6.030601 «Менеджмент організацій» (6.050200), 2007 р.

СВО ХНАМГ Навчальний план підготовки бакалавра професійного напрямку 6.030601 «Менеджмент організацій» і «Логістика» (6.050200), 2007 р.

Приведена нижче нормативна програма дисципліни розроблена Київським національним торгово-економічним університетом та національним технічним університетом „Київський політехнічний інститут”, і рекомендована до друку Президією науково-методичної комісії з напрямку „Менеджмент” 31.05.2001р. Протокол №3.

1 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Нормативна програма дисципліни

ВСТУП. *Предметом* вивчення є закономірності планування, створення та ефективного використання операційної системи організації.

Метою викладання є формування умінь розроблення операційної стратегії, створення та використання галузевих операційних підсистем як основи забезпечення досягнення місії організації.

Основні завдання: - усвідомити, що операційна система є однією з найважливіших складових будь якого підприємства, через що спецу в галузі управління потрібно докорінне знання основ та категорійного апарату операційного менеджменту;

- знати принципи та методи раціональної організації, планування та контролю за функціонуванням операційних систем різних видів;
- вміти розробляти операційну структуру підприємства;
- вміти обґрунтовувати рішення щодо створення операційної системи, підтримки належного режиму її поточного функціонування;
- вміти здійснювати менеджмент якості та управляти продуктивністю операційної діяльності організації;
- знати особливості операційного менеджменту на підприємствах різних галузей.

Цій курс вивчається на основі загальноєкономічної та правової підготовки студентів, вивчення курсу „Основи менеджменту”, „Системи технологій”, „Інформаційні та комп’ютерні технології”, „Дослідження операцій”. Курс закладає підвалини для подальшого вивчення дисциплін, пов’язаних з галузевою специфікою кожної спеціалізації. Методика вивчення курсу базується на синтезі лекцій, семінарів, практичних занять, які передбачають розв’язання розрахункових задач, аналіз конкретних ситуацій, тестування та самостійну поза аудиторну роботу.

ЗМІСТ ТЕМ

Вступ у операційний менеджмент

Загальна характеристика курсу, мета, задачі, проблематика. Об'єкт та предмет вивчення. Значення курсу для підготовки фахівців. Зв'язок операційного менеджменту з іншими дисциплінами. Порядок вивчення курсу та контролю знань студентів.

Тема 1 Операційна система і операційний менеджмент

Виробництво як процес перетворення ресурсів у вихідну продукцію. Особливості операційної функції у міському господарстві. Сутність і місце операційного менеджменту в системі менеджменту організацій. Взаємозв'язок операційного менеджменту з іншими функціональними видами менеджменту. Поняття операції та виробництва, їх взаємозв'язки та розбіжності. Виробничий та операційний менеджмент: спільні та відмінні характеристики.

Історія розвитку операційного менеджменту: промислова революція, розвиток теорії менеджменту, розвиток науки менеджменту і систем. Особливості операційного менеджменту: цілі та основні завдання. Принципи, функції та методи операційного менеджменту. Операційний менеджер та процес управління.

Тема 2 Операційна стратегія

Коло стратегічних питань, що вирішуються у операційному менеджменті. Сутність та етапи розробки операційних стратегій. Операційні пріоритети. Пріоритети, що визначаються місцем на ринку. Зсув конкурентних пріоритетів.

Формування структури виробництва товару. Розробка структури процесу. Типи процесів: сфокусований на процесі, сфокусований на продукції та процес, який повторюється. Порівняння структур процесів. Вплив життєвого циклу на операційну структуру. Виражена компетентність та конкурентні переваги. Застосування “дерева рішень” у проектуванні товару або процесу.

Тема 3 Операційні системи організації

Сутність системного підходу до операційного менеджменту. Операційні системи як об'єкт управління. Особливості та властивості операційних систем. Складові частини операційних систем: перероблюючі підсистеми, підсистеми забезпечення, підсистеми планування і контролю. Типи операцій, операційний цикл, галузеві особливості операційних функцій. Виштовхуючі та витягуючі операційні системи. Системи виробничих та сервісних операцій. Засоби організації виробництва. Одиничні (проектні) системи. Дрібносерійні системи. Системи масового виробництва. Системи з безперервним процесом.

Тема 4 Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати

Основні поняття. Склад основних ресурсів як вхідних факторів операційної діяльності. Поняття недостатнього, надлишкового ресурсу обмеженої потужності. Товари і послуги як результат операційної діяльності підприємства. Принципи організації та складність операційних процесів. Типи операційних процесів, їх ознаки. Організація операційних процесів у просторі й часі. Поняття, структура та тривалість операційного циклу підприємства. Визначення тривалості операційного циклу підприємства. Особливості управління за фазами операційного циклу підприємства.

Тема 5 Управління проектуванням операційної системи

Проектування операційних систем: сутність, цілі та етапи. Склад критеріїв та факторів проектування операційної системи. Соціотехнічний підхід до розробки операцій. Зміни операцій. Сучасний рівень розвитку операційних систем і систем автоматизації проектування, автоматизованих систем управління виробництвом, систем автоматизації складування та подачі товарів, гнучкі виробничні системи, інтегровані автоматизовані системи управління підприємством. Відмінності у проектуванні продукції та послуги. Реалізація функції якості як можливість залучення споживача до операційного процесу.

Необхідність рішень з просторової організації діяльності. Схеми розміщення та масштаби виробничих потужностей. Розміщення обладнання

для поточного виробництва. Проектування поопераційної (функціональної) схеми розміщення обладнання. Розміщення приміщень і обладнання сервісних підрозділів підприємств. Проектування офісу. Проектування виробничих і обслуговуючих потоків: методи, засоби, інструментарій. Проектування робіт і нормування праці.

Тема 6 Управління поточним функціонуванням операційної системи

Стратегічне, тактичне та операційне планування операцій. Управління матеріально-технічним забезпеченням. Функції, завдання та основні вимоги до операційного управління виробництвом. Зміст та фази операційного управління. Організація диспетчеризації виробництва. Регулювання незавершеного виробництва. Види систем операційного управління виробництвом. Контроль за виконанням робіт. Контроль операційних процесів. Контроль якості сировини, матеріалів, товарів та послуг. Контроль запасів.

Роль та завдання управління матеріальними ресурсами та запасами. Управлінські рішення в сфері управління запасами та пов'язані з ними витратами. Особливості управління запасами залежного та незалежного попиту. Методи диспетчеризації запасів. Системи управління "точно у термін". Кайзен.

Робоче середовище та умови праці, режим роботи. Класифікація робочих місць. Принципи організації праці. Розподіл та кооперація праці. Мотивація роботи. Робочі завдання. Основи нормування праці. Хронометраж (система нормативів часу). Методи нормування часу.

Тема 7 Управління проектами

Сутність проектного підходу до управління організацією. Життєвий цикл проекту. Менеджмент проекту. Планування проектів. Поопераційний перелік робіт. Створення графіків за допомогою діаграм Г. Гантта. Розклад проектів. Контролінг проектів. Методи сітьового планування: переваги та недоліки. Техніка управління проектами методом оцінки та розгляду програм (метод PERT) та методом критичного шляху (метод CPM). Програмне забезпечення управління проектами. Використання системи Spider Project.

Тема 8 Менеджмент якості та управління продуктивною операційною діяльністю

Загальний менеджмент якості (TQM). Поняття, значення та фактори забезпечення якості товарів та послуг. Показники якості та методи їх оцінки. Нормативи якості товарів та послуг. Планування в забезпеченні якості. Аналіз програм забезпечення якості Демінга У.Е., Джурамі Д., Кросбі Ф., Ісікава К.. Методи Тагуті Г.. Підхід з точки зору загального менеджменту якості. Розвиток програм забезпечення якості. Інструменти контролю якості.

Продуктивність операційної діяльності як основна мета операційного менеджменту. Комплексний підхід до питань продуктивності. Показники результативності операційної системи. Моделювання процесів управління продуктивністю операційних систем. Фактори, що впливають на динаміку продуктивності організації. Шляхи підвищення продуктивності праці в організації. Особливості операційного менеджменту в різних галузях економіки.

1.2 Додаткові теми до нормативної програми

Тема 9 Методології і інструментарій моделювання, аналізу, управління та реінжинірингу бізнес-процесів та операційного менеджменту

Напрямки удосконалення структур операційної системи виробничих і управляючих систем: процесних, функціональних, організаційних, та інформаційних. Бізнес-процеси. Управління, орієнтоване на клієнтів (процесне управління). Реінжиніринг бізнес-процесів. Моделі технічних і програмних засобів. Інформаційні і організаційні моделі. Імітаційне і еволюційне моделювання операційної системи і операційного менеджменту. Методи та інструментарій моделювання динаміки функціонування операційної системи.

Напрямки застосування математичних теорій, моделей і методів прийняття операційних рішень. Можливості методологій та інструментарію системи ARIS для моделювання, аналізу, інжинірингу бізнес-процесів і проектування інформаційних систем підприємств.

Тема 10 Проектування операційних систем і операційного менеджменту

Структуризація міських операційних систем і проблеми їх розвитку. Операційні житлові, життєзабезпечуючі і соціальні системи. Комплекси економічних, владних та управлінських систем. Структуризація операційних систем і процесів по стадіям життєвого циклу, по технологічному, організаційному, регіональному і галузевому принципу. Приклади структуризації. Виробничні і споживчі підсистеми комплексів. Морфологічний метод конкретизації їх процесів.

Особливості проектування логістичних і контролінгових процесів, а також процесів, об'єктами яких є контракти, інформація, фінанси. Застосування ARIS для моделювання і оптимізації бізнес-процесів та вибору інформаційних систем конкретних організацій міського господарства.

Схема постановки і етапи річного і місячного планування робіт. Оперативна координація виробничних процесів. Постанова місячного планування ресурсів. Черговість виконання операцій. Добове планування робіт и ресурсів. Постанова и аналіз формування годинних графіків. Синхронізація виробництва, складування и монтажу виробів. Постановки і аналіз планування виробництва продуктів при стабільної і нестабільної динаміки споживання. Розрахунок і аналіз інтервалу випередження виробництва продуктів.

1.3 Міждисциплінарні зв'язки і розподіл тем по модулям

В табл.1.1 приведені переліки дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни, і дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну

Таблиця 1.1

Міждисциплінарні зв'язки курсу

Дисципліни, які є опорою для вивчення ОМ	Дисципліни, для вивчення яких треба знати ОМ
Теорія систем та системний аналіз	Аналіз та удосконалення бізнес-процесів
Основи менеджменту	Менеджмент організацій
Системи технологій	Інформаційні системи в менеджменті
Економіка підприємств	АРМ менеджера
Дослідження операцій	Розвиток міських бізнес-систем

Розподіл змістовних модулів

Модуль М1 Операційний менеджмент (2,5/90 кредитів/годин)

Змістовний модуль М1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи

Тема 1.Операційна система і операційний менеджмент.

Тема 2.Операційна стратегія.

Тема 3.Операційні системи організації

Тема 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати

Змістовний модуль М1.2 Управління операційними системами

Тема 5. Управління проектуванням операційної системи і

Тема 6. Управління поточним функціонуванням операційної системи.

Тема 7. Управління проектами

Тема 8. Менеджмент якості та управління продуктивною операційною діяльністю

Змістовний модуль М1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту

Тема 9.Методологія та інструментарій моделювання, аналізу і ре інжинірингу бізнес-процесів та операційного менеджменту.

Тема 10.Проектування операційних систем і операційного менеджменту.

1.4 Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Відповідно до галузевих стандартів освітньо-кваліфікаційних характеристик і засобів діагностики в **табл.1.2** указані типові завдання діяльності, в яких повинні використовуватися надбані студентами вміння і знання внаслідок вивчення даної дисципліни, сфери діяльності, до яких відносяться типові задачі, а також функції діяльності.

Таблиця 1.2

Освітньо-кваліфікаційні вимоги до підготовки бакалаврів

Знання та вміння	Сфери діяльності	Функції діяльності
Знати поняття операційних систем і операційного менеджменту, їх елементів, відношень, сутність процесів функціонування і розвитку, напрямки, методології та інструментарій їх удосконалення	Виробнича	Організаційна управлінська проектувальна
Розробляти операційну структуру підприємства, оптимізувати організацію і управління виробництвом продукції	Виробнича	Управлінська організаційна проектувальна
Розробляти і обґрунтовувати рішення щодо удосконалення операційних систем з забезпеченням економного використання ресурсів	Соціально-економічна, виробнича	Управлінська, дослідницька
Забезпечувати належний режим роботи систем, здійснювати менеджмент якості	Виробнича, соціально-економічна, технічна	Управлінська, організаційна, дослідницька
Моделювати і аналізувати системи Виявляти резерви виробничої потужності підприємств	Виробнича	Управлінська, організаційна
Бути здатним засвоювати нові знання, використовувати виробничу і управлінську документацію, та прогресивні методи управління, інжинірингу і ре інжинірингу.	Виробнича	Управлінська, організаційна

Програма погоджена кафедрами: 1.Управління проектами в міському господарстві і будівництві (зав. кафедрою проф. Бабаєв В.М.).
2.Туризму і готельного господарства (зав. кафедрою проф. Писаревський І. М.).
3.Транспортних систем і логістики (зав.кафедрою проф..Доля В.К.

1.5 Рекомендована основна навчальна література

1. Лелюк В.А. *Менеджмент операционных систем. Анализ и развитие: Учебное пособие.* – Харьков, ХНАГХ, 2007. – 156 с.
2. Гэлловэй Л. *Операционный менеджмент. Принципы и практика/* Пер. с англ. – СПб: Питер, 2001. – 320 с.
3. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. *Основы менеджмента.* Пер. с англ. – М.: Дело, 1992. – 788 с.
4. Омеляненко Т.В., Задорожна Н.В. *Операційний менеджмент: Навчально-методичний посібник для самост. вивчення диск.* – К.: КНЕУ, 2005. – 235 с.
5. Ильдеменов С.В., Ильдеменов А.С., Лобов С.В. *Операционный менеджмент: Учебник.* _ М.: Инфра-М, 2005. – 337 с. (Учебники для программы MBA).
6. Чейз Р.Б. Джейкобс Ф.Р., Аквилано Н.Д. *Производственный и операционный менеджмент,* 10-е издание: Пер. с англ. – М.: ИД «Вильямс», 2007. – 1184 с.

Анотації програми

Анотація програми навчальної дисципліни

Модуль 1 Операційний менеджмент

Мета: Оволодіння структуризацією, раціональним управлінням та удосконаленням операційних систем

Предмет: Теоретична база, методологія та інструментарій раціонального функціонування, планування та удосконалення операційних систем

Змістовний модуль М1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи

Змістовний модуль М1.2 Управління функціонуванням операційної системи

Змістовний модуль М1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту

Аннотация программы учебной дисциплины

Модуль 1 Операционный менеджмент

Цель: Овладение структуризацией, рациональным управлением и совершенствованием операционных систем

Предмет: Теоретическая база, методология и инструментарий рационального функционирования, планирования и совершенствования операционных систем

Содержательный модуль М1.1 Теоретические основы, методология и инструментарий рационального функционирования операционной системы

Содержательный модуль М1.2 Управление функционированием операционной системы

Содержательный модуль М1.3 Совершенствование бизнес-процессов и операционного менеджмента

The summary of the program of a subject matter

Module 1 Operational management

Objective: To master the structuring, rational controlling and improvement for the systems operation

Object: Theoretical base, methodology and tools for the rational working, planning and improvement of the processing business

Substantial module M1.1: Theoretical, methodology and tools bases for the operational management improvement processing business

Substantial module M1.2: Working of the systems operation management

Substantial module M1.3: Building rational system business and the operational management

2 РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1 Розподіл обсягу навчальної роботи

Дисципліна обсягом 2,5/90 кредит/годин вивчається студентами професійного спрямування 6.030601 «Менеджмент організацій» за спеціалізацією: - міське господарство (МОМГ),

- паливно-енергетичний комплекс (МОПЕК),
- будівництво (МОБ),
- місцеве самоврядуванні (МОМС),
- логістика (ЛОГІС).

Рік навчання студентів – 3, семестр: для денного навчання – 6, для заочного - 6. Вид підсумкового контролю: іспит. Кількість годин по видам занять наведена в **табл. 2.1**.

Таблиця 2.1

Розподіл обсягу навчальної роботи по видам занять, годин

Вид занять	Форма навчання	
	денна	заочна
Лекції	16	8
Практичні заняття	16	6
Всього аудиторних занять	32	14
Самостійна робота	58	76
В тому числі розрахунково-графічна робота	26	26
Всього по дисципліні	90	90

У програмі для модуля **М1** Операційний менеджмент були виділені наступні змістовні модулі:

Змістовний модуль М1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи

Змістовний модуль М1.2 Управління функціонуванням операційної системи

Змістовний модуль М1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту

Розподіл часу за цими змістовними модулями по видам занять для студентів денної і заочної форми навчання наведений у **табл. 2.2**.

Таблиця 2.2

Розподіл часу навчальної роботи за змістовними модулями, годин

Вид занять	Форма навчання							
	денна				заочна			
	M1	M1.1	M1.2	M1.3	M1	M1.1	M1.2	M1.3
Лекції	16	6	6	4	8	3	3	2
Практичні заняття	16	6	6	4	6	2	2	2
Всього аудиторних занять	32	12	12	8	14	5	5	4
Самостійна робота	58	20	20	18	76	27	27	22
В т.ч. РГР	26	8	8	10	26	8	8	10
Всього по дисципліні	90	32	32	26	90	32	32	26

Розподіл часу лекційного курсу по модулям і темам для денної і заочної форм навчання приведені в **табл.2.3**.

Таблиця 2.3

Розподіл часу лекційного курсу по модулям і темам, годин

Теми	Форма навчання	
	Денна	Заочна
1	2	3
Змістовний модуль M1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи		
Тема 1 Операційна система і операційний менеджмент	1	-
Тема 2 Операційна стратегія	1	-
Тема 3 Операційні системи організації	2	2
Тема 4 Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	2	1
Всього по модулю M1.1	6	3
Змістовний модуль M1.2 Управління операційними системами		
Тема 5 Управління проектуванням операційної системи	1	-
Тема 6 Управління поточним функціонуванням операційної системи	2	2
Тема 7 Управління проектами	2	1
Тема 8 Менеджмент якості та управління продуктивною операційною діяльністю	1	-
Всього по модулю M1.2	6	3
Змістовний модуль M1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту		
Тема 9 Методологія та інструментарій моделювання, аналізу і ре інжинірингу бізнес-процесів та операційного менеджменту	3	2

Продовження табл.2.3

1	2	3
Тема 10 Проектування операційних систем і операційного менеджменту	1	-
Всього по модулю М1.3	4	2
Всього по дисципліні	16	8

2.2 Розподіл часу практичних занять

Таблиця 2.4

Розподіл часу практичних занять по темам, годин

Зміст	Форма навчання	
	Денна	Заочна
Змістовний модуль М1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи		
Тема 1 Операційна система і операційний менеджмент	-	-
Тема 2 Операційна стратегія	1	-
Тема 3 Операційні системи організації	2	-
Тема 4 Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	3	2
Всього по модулю М1.1	6	2
Змістовний модуль М1.2 Управління операційними системами		
Тема 5 Управління проектуванням операційної системи	-	-
Тема 6 Управління поточним функціонуванням операційної системи	3	1
Тема 7 Управління проектами	2	1
Тема 8 Менеджмент якості та управління продуктивною операційною діяльністю	1	-
Всього по модулю М1.2	6	2
Змістовний модуль М1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту		
Тема 9.Методологія та інструментарій моделювання, аналізу і ре інжинірингу бізнес-процесів та операційного менеджменту	4	2
Тема 10.Проектування операційних систем і операційного менеджменту.	-	-
Всього по модулю М1.3	4	2
Всього по дисципліні	16	6

Зміст і розподіл часу практичних занять по модулям для студентів денної і заочної форми навчання приведені в **табл.2.5**.

Таблиця 2.5

Зміст і розподіл часу практичних занять по модулям, годин

Зміст	Форма навчання	
	Денна	Заочна
1	2	3
Змістовний модуль 1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи		
Робота 1 Удосконалення операційного процесу. Моделювання і аналіз початкового процесу. Поліпшення процесу. Реінжиніринг процесу. Математичне моделювання і обґрунтування рішень	1	1
Робота 2 Моделювання і оптимізація послідовних процесів на організаційнім рівні. Моделювання і аналіз початкового процесу. Поліпшення процесу. Математичне моделювання і оптимізація операційного процесу методом Джонсона	1	1
Робота 3 Моделювання і удосконалення паралельних процесів в умовах ресурсної обмеженості. Моделювання і аналіз початкового процесу. Змінення моделі процесу з урахуванням обмежень поставки ресурсу. Удосконалення процесу з використанням залишків ресурсу і змінення розкладу замовлень. Техніко-економічне обґрунтування удосконалення	3	1
Поточний контроль змістовного модуля 1.1	1	-
Всього по модулю М1.1	6	3
Змістовний модуль 1.2 Управління операційними системами		
Робота 4 Оптимізація виробництва продукції при обмежених ресурсах. Аналіз задачі у змістовній і математичній постановки. Лінійне програмування для різних цільових функцій. Використання програмних засобів для рішення задач	1	-
Робота 5 Рішення задач з використанням програмної системи управління проектами Spider Project	2	2
Поточний контроль змістовного модуля 1.2	1	-
Всього по модулю М1.2	4	2

1	2	3
Змістовний модуль 1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту		
Робота 6 Рішення задач моделювання і аналізу бізнес-процесів з використанням системи ARIS	3	1
Робота 7 Динамічне моделювання операційних процесів	2	-
Поточний контроль змістовного модуля 1.3	1	-
Всього по модулю М1.3	6	1
Всього по дисципліні	16	6

2.3 Самостійна робота студентів

Самостійна робота включає до себе:

- розрахункову роботу (РГР) «**Моделювання і удосконалення паралельних процесів в умовах ресурсної обмеженості**»;
- виконання індивідуальних завдань і звіту по ним по заданим темам;
- роботу на комп'ютері з програмними засобами моделювання і аналізу бізнес-процесів;
- підготовку звітів по рішенням задач на практичних заняттях;
- вивчення літератури і підготовку до контролю знань.

Для підготовки до практичних занять необхідно проробити глави 1-5, а для виконання РГР – главу 6 навчального посібника [1]. Там же приведені варіанти завдань і методичні вказівки їх виконання. Короткий зміст РГР розкрито в роботі 3 **табл.2.5**.

В звітах по РГР та рішенням задач на практичних заняттях треба дати відповіді на контрольні запитання, приведені в кінці кожної глави. Для виконання роботи 6 необхідно проробити главу 19 тому 2 посібника [13].

Теми індивідуальних завдань і їх розділи приведені в **табл.2.6**. Ці теми одночасно є і запитаннями для іспиту. Студент повинен розкрити тему, номер якої співпадає з останньою цифрою його залікової книжки, відповідно указаним розділам, і підготувати доклад. Матеріал для цього можливо знайти в приведених джерелах на сторінках, указаних в дужках. Крім цього, необхідно розкрити тему по управлінню проектами, привести приклад сітьового графіку для якій-небудь діяльності за допомогою джерел [2(224-242)], [3(632-636)].

Перелік тем для виконання індивідуальних завдань

Тема	Розділи тем	Література
1 Операційний процес і менеджмент	1.Операції. Сутність. Різновидності 2.Системи операцій 3.Аналіз типів операційних систем. 4.Операційний менеджмент	[2(9-28)], [3(597-601)]
2 Стратегічні рішення	1.Операційна стратегія. 2.Попит. Його прогнозування. Коливання попиту. 3.Система планування. 4.Лінійне програмування.	[2(29-50, 139-154, 298-300)], [3(603,604, 623-625)]
3 Календарне планування	1.Методи послідовного планування 2.Планування матеріального забезпечення 3.Оптимізація технології.	[2(184-204)]
4 Управління запасами	1.Запаси. Їх призначення. Типи запасів 2.Витрати. 3.Система управління запасами.	[2(160-181)], [3(622-627)]
5 Управління якістю	1. Якість. 2. Контроль якості 3. Стандарти якості 4. Якість сервісу	[2(243-280)], [3(637-640)]
6 Проектування продукту	1. Проектування 2. Різноманіття і стандартизація 3. Якість і надійність 4. Аналіз. Інжиніринг	[2(50-68)]
7 Проектування виробництва	1. Попередні рішення 2. Вибір місця і кількості об'єктів 3. Планування розміщення обладнання	[2(88-109)]
8 Управління за схемою «точно у термін»	1. Сутність 2. Впровадження. Аналіз застосування 3. Кайзен.	[2(205-223)]
9 Організація виробничого процесу	1.Розподіл задач 2.Автоматизація 3.Організація роботи. Робочий час	[2(110-138)]
10 Розробка послуги	1.Характеристика послуги. 2.Індустріалізація. 3.Якість.	[2:69-87]

2.4 Засоби контролю знань

Знання студентів перевіряються і оцінюються в наступних формах:

1. В процесі практичних занять і по представленим звітам.

2. По виконанню РГР і індивідуальних завдань.
3. По засвоєнню питань щодо самостійного вивчення.
4. В формі проведення поточного модульного контролю.
5. При проведенні письмового іспиту.

Звіт по виконанню РГР і індивідуальних завдань, а також по практичним заняттям вважається зарахованим, якщо студент виконав в повному обсязі всі завдання (відповідно до свого варіанту) та отримав правильний результат, відповів в звіті на всі контрольні запитання, і по кожному завданню відповів на запитання викладача.

Структура залікового контролю для студентів денної форми навчання наведені в **табл. 2.7**. Для заочної форми навчання також оцінюється контрольна робота.

Таблиця 2.7

Структура контролю для денної форми навчання

Види контролю	Бали, %
Змістовний модуль 1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи Виконання робіт 1-3, їх захист, тестування	30
Змістовний модуль 1.2 Управління операційними системами Виконання робіт 4,5 на комп'ютері.	15
Змістовний модуль 1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту Виконання робіт 6,7 на комп'ютері	15
Іспит у письмовій формі	40

Поточне оцінювання знань студентів денної форми навчання здійснюється проводиться на останньому практичному занятті за кожним змістовим модулем. Об'єктами поточного контролю є результативність роботи і активність студентів в вивченні програмного матеріалу дисципліни і відвідуванню занять. Кожному студентові виставляється оцінка за отриманою їм кількістю балів. Критеріями контролю і оцінювання виконання завдань і

самостійної роботи є:

- Розуміння і ступінь засвоєння теорії і методології рішення проблем;
- ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;
- ознайомлення з літературою;
- уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій, вирішенні завдань, проведенні розрахунків при виконанні завдань;
- логіка, структура, стиль викладання матеріалу в письмових роботах, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації і робити висновки.

Для оцінки «відмінно» треба щоб виконане завдання студентом відповідало усім зазначеним критеріям. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку. За успішне та систематичне виконання поставлених завдань протягом вивчення трьох змістових модулів студент отримує оцінку «відмінно» або 60% (30% за М1.1 і по 15 % за М1.2, 1.3) за поточний контроль. Якщо в письмовій роботі студента відсутні окремі розрахунки, які пояснюють вирішення завдань, то він отримує оцінку «добре» або по 20% та 10 %, відповідно, за поточний контроль. При оцінюванні практичних завдань увага приділяється також якості, самостійності їх виконання і своєчасності здачі викладачу згідно з графіком навчального процесу. Якщо ці вимоги не виконуються, то оцінка студента може буде знижена. Умовою допуску до іспиту є сума накопичених балів за трьома змістовими модулями, яка повинна бути не менша, ніж 51 бал або наявність позитивних оцінок з поточного модульного контролю (за національною системою).

Іспит здійснюється у письмовій формі. У білеті є два питання з теоретичного матеріалу і три практичних завдання (вирішення задачі). За кожну повну та правильну відповідь з теоретичного матеріалу студент отримує 5 %, за кожну вирішену задачу - 10%. Загальна сума балів - 40 %.

Підсумкову оцінку з дисципліни виставляють в національній системі оцінювання результатів навчання і в системі ECTS згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів Академії (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Шкали оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
Вузівський рейтинг, %	100-91	90-71		70-51		50-0	
Національна 4-х бальна	5 <i>відмінно</i>	4 <i>добре</i>		3 <i>задовільно</i>		2 <i>незадовільно</i>	
ECTS	<i>A</i>	<i>B, C</i>		<i>D, E</i>		<i>FX, F</i>	
Вузівський рейтинг у ECTS, %	100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-26	25-0
Національна 7-мі бальна	<i>відмінно</i>	<i>дуже добре</i>	<i>добре</i>	<i>задовільно</i>	<i>достатньо</i>	<i>незадовільно</i>	<i>незадовільно</i>
ECTS	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>FX</i>	<i>F</i>

Оцінка «відмінно» ставиться студенту, якщо він має систематичні та глибокі знання навчального матеріалу, вміє без помилок виконувати практичні завдання, передбачені програмою курсу, засвоїв основну та ознайомився із додатковою літературою, викладає матеріал у логічній послідовності, робить узагальнення і висновки, наводить відповідні практичні приклади.

Оцінка «добре» ставиться, коли студент повністю засвоїв навчальний матеріал, знає основну літературу, вміє виконувати практичні завдання, викладає матеріал у логічній послідовності, робить певні узагальнення і висновки, але не наводить відповідних практичних прикладів або допускає незначні помилки у формулюванні термінів, невеликі помилки у розрахунках.

Оцінку «задовільно» отримує студент, який засвоїв матеріал не у повному обсязі, дає неповну відповідь на теоретичні запитання, допустив грубі помилки у розрахунках, порушує логічну послідовність викладу відповіді.

Оцінка «незадовільно» ставиться студенту, котрий не дав відповіді на значну частину програмного матеріалу, допустив у відповідях значні помилки, неправильно виконує розрахунки при розв'язанні практичних завдань.

Оцінка *FX* дає можливість повторного складання, оцінка *F* означає необхідність повторного курсу вивчення дисципліни.

2.5 Інформаційно-методичне забезпечення

Інформаційно-методичне забезпечення дисципліни складається з посилань на джерела вивчення її тем у табл.2.6, 2.9 і приведенного списку літератури. Навчальні посібники [1, 13] містяться у цифровому репозиторію Академії за електронною адресою <http://eprints.KSAME.Kharkov.ua>.

Таблиця 2.9

Посилання на базові джерела для вивчення курсу

Зміст	Посилання на джерела
Змістовний модуль М1.1 Теоретичні основи, методологія та інструментарій раціонального функціонування операційної системи	
Тема 1 Операційна система і операційний менеджмент	[1-4]
Тема 2 Операційна стратегія	[1-4]
Тема 3 Операційні системи організації	[1-4]
Тема 4 Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	
Змістовний модуль М1.2 Управління операційними системами	
Тема 5 Управління проектуванням операційної системи	
Тема 6 Управління поточним функціонуванням операційної системи	
Тема 7 Управління проектами	[1,4,8]
Тема 8 Менеджмент якості та управління продуктивною операційною діяльністю	[1,4,6,7,13,14]
Змістовний модуль М1.3 Удосконалення бізнес-процесів і операційного менеджменту	
Тема 9.Методологія та інструментарій моделювання, аналізу і ре інжинірингу бізнес-процесів та операційного менеджменту	[5,9-12]
Тема 10.Проектування операційних систем і операційного менеджменту.	[8,12], [1,4,11,12]

ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Лелюк В.А. *Менеджмент операционных систем. Анализ и развитие: Учебное пособие.* – Харьков, ХНАГХ, 2007. – 156 с.
2. Гэлловэй Л. *Операционный менеджмент. Принципы и практика/* Пер. с англ. – СПб: Питер, 2001. – 320 с.
3. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. *Основы менеджмента.* Пер. с англ. – М.: Дело, 1992. – 788 с.
4. Омеляненко Т.В., Задорожна Н.В. *Операційний менеджмент: Навчально-методичний посібник для самот. вивчення диск.* – К.: КНЕУ, 2005. – 235 с.
5. Ильдеменов С.В., Ильдеменов А.С., Лобов С.В. *Операционный менеджмент: Учебник.* – М.: Инфра-М, 2005. – 337 с. (Учебники для программы МВА).
6. Чейз Р.Б. Джейкобс Ф.Р., Аквилано Н.Д. *Производственный и операционный менеджмент,* 10-е издание: Пер. с англ. – М.: ИД «Вильямс», 2007. – 1184 с.

Додаткова

7. Басовский А.Е., Протасьев В.В., *Управление качеством: Учебник.* – М.: Инфра, 2000. – 212с.
8. Ильенкова С.Д. *Управление качеством: Учебник для вузов.* – М.: Юнити, 2000. – 199с.
9. Богданов В.В. *Управление проектами в MS Project 2002: Уч.курс.* –СПб.: Питер, 2003.- 640 с.
10. Джордж С., Ваймерскирх А. *Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии успешных компаний.* – СПб.: Виктория-плюс, 2002.
11. Елиферов В.Г., Репин В.В. *Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник.* – М.: ИНФРА-М, 2004. – 319 с.
12. Козловский В.А., Маркина Т.В., Макаров В.М. *Производственный и операционный менеджмент: Учебник.* – СПб.: «Спецлит», 1998. – 365 с.
13. Лелюк В.А. *Введение в теории систем. Том 2. Практикум по элементам частных теорий систем: Учебное пособие.*– Харьков: ХНАГХ, 2008.– 76 с.
14. Макаренко М.В., Махалина Ф.И. *Производственный менеджмент: Уч.пос.* – М.: ПРИОР, 1998.- 384 с.
15. Месалович А.И., Шебеко Ю.А. *Моделирование и анализ поведения БП (конспект лекций).* – М.: 2002. – 220 с.
16. МС ИСО 9000-9004:2000. *СМК. Основные положения и словарь. СМК. Требования. СМК. Руководящие указания по улучшению деятельности.*
17. Огвоздин В.Ю. *Управление качеством. Основы теории и практики.: Уч.пос.* –М.: ДИС, 1999.–160 с.
18. Репин В.В., Елиферов В.Г. *Процессный подход к управлению: Моделирование БП.* – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.
19. Шматалюк А. и др. *Моделирование бизнеса. Методология АРИС: Практическое руководство.* – М.: Серебряные нити, 2001.
20. Hanna M.D., Newman W.R. *Integrated operations management. Adding value for customers.* – New Jersey: Prentice Hall, 2001. - 753 p.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма і робоча програми навчальної дисципліни «Операційний менеджмент» (для студентів 3 курсу денної та 4 курсу заочної форм навчання за напрямом підготовки 6.030601 – «Менеджмент» спеціальності 6.050200 «Менеджмент організацій»).

Укладач: Володимир Олександрович Лелюк

План 2009, 612 Р

Підп. до друку 06.07.09	Формат 60 x 84 1/16	Папір офісний
Друк на різнографі.	Умовн.-друк. арк. 1,2	Обл.-вид. арк. 1,5
Замовл. № 5055	Тираж 10 прим.	

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ
61002, Харків, вул. Революції, 12