

**В.О.Шашко  
І.П.Фоміченко**

# **ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

**Навчальний посібник  
для студентів економічних спеціальностей**

Краматорськ 2011

УДК 658.3  
ББК 65.050.9(2)2  
Ш32

**Рецензенти:**

**Козаченко Г.В.** д-р екон. наук., професор, завідувача кафедрою менеджменту Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля Міністерства освіти і науки України;

**Кулійчук В.І.** канд. екон. наук, головний спеціаліст з планування ТОВ «НВК «Гірничі машини» (м. Донецьк)

**Шашко В.О., Фоміченко І.П.**

Ш32 Операційний менеджмент : навчальний посібник / В.О.Шашко, І.П. Фоміченко – Краматорськ : ДДМА, 2011. – 162 с.  
ISBN 978-966-2145-28-1

Містить теоретичний матеріал дисципліни «Операційний менеджмент», основні питання для самоперевірки знань. Для перевірки набутих студентами знань подано тестові завдання за кожною темою. Призначений для студентів економічних спеціальностей денної та заочної форм навчання.

УДК 658.3  
ББК 65.050.9(2)2

ISBN 978-966-2145-28-1

© В.О.Шашко,  
І.П.Фоміченко, 2011  
© ДДМА, 2011

## ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	5
<b>Змістовний модуль 1. Теоретична база й компоненти операційного менеджменту</b> .....	6
1.1 Операційний менеджмент і операційна функція.....	6
1.2 Операції як види діяльності.....	10
Питання для самоперевірки.....	15
Тести для перевірки знань.....	16
<b>Змістовний модуль 2. Операційна стратегія</b> .....	18
2.1 Визначення операційної стратегії.....	18
2.2 Операційні маркетингові стратегії.....	22
Питання для самоперевірки.....	23
Тести для перевірки знань.....	23
<b>Змістовний модуль 3. Управління проектами</b> .....	25
3.1 Поняття та логіка управління проектами.....	25
3.2 Процеси управління проектами.....	30
3.3 Загальна послідовність аналізу проекту.....	36
Питання для самоперевірки.....	42
Тести для перевірки знань.....	42
<b>Змістовний модуль 4. Проектування виробничих потужностей і трудового процесу</b> .....	44
4.1 Виробнича потужність та концепції планування завантаження виробничих потужностей.....	44
4.2 Планування завантаження виробничих потужностей.....	48
4.3 Методика розрахунку виробничих потужностей.....	50
Питання для самоперевірки.....	59
Тести для перевірки знань.....	59
<b>Змістовний модуль 5. Організація, планування та управління виробничим процесом</b> .....	61
5.1 Процеси, виробництва та принципи їх організації.....	61
5.2 Організація виробництва на підприємстві.....	64
5.3 Організація виробничого процесу в просторі.....	69
Питання для самоперевірки.....	73
Тести для перевірки знань.....	73
<b>Змістовний модуль 6. Операційний менеджмент послуг</b> .....	76
6.1 Сутність послуг і обслуговування в операційному менеджменті.....	76
6.2 Сучасний погляд на управління сервісом. Класифікація послуг.....	77

6.3 Проектування сервісних організацій: стратегія, сервісний план, сервісні гарантії, пропускна спроможність.....	87
Питання для самоперевірки.....	92
Тести для перевірки знань.....	92
<b>Змістовний модуль 7. Операційний менеджмент і управління якістю.....</b>	<b>93</b>
7.1 Управління якістю.....	93
7.2 Стандартизація та сертифікація як основа системи якості.....	103
Питання для самоперевірки.....	108
Тести для перевірки знань.....	108
<b>Змістовний модуль 8. Ефективні системи операційного менеджменту.....</b>	<b>111</b>
8.1 ЛТ у сфері обслуговування.....	111
8.2 Управління чергами: економічна сутність проблеми черг.....	114
8.3 Система масового обслуговування.....	117
Питання для самоперевірки.....	127
Тести для перевірки знань.....	128
<b>Змістовний модуль 9. Ризики в операційному менеджменті.....</b>	<b>130</b>
9.1 Поняття та класифікація ризиків.....	130
9.2 Методи оцінки ризику.....	132
9.3 Методи організації управління ризиком.....	136
Питання для самоперевірки.....	145
Тести для перевірки знань.....	145
<b>Змістовний модуль 10. Операційний консалтинг.....</b>	<b>147</b>
10.1 Поняття операційного консалтингу.....	147
10.2 Застосування операційного консалтингу.....	149
Питання для самоперевірки.....	158
Тести для перевірки знань.....	158
<b>Перелік рекомендованої літератури.....</b>	<b>161</b>