



**Микитенко Н. В.**

Операційний менеджмент. Практикум : навч. посіб. / Н. В. Микитенко, Ю. В. Білявська. – Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2022. – 428 с. – (Серія «Менеджмент»).

ISBN 978-966-918-047-6

DOI: 10.31617/np.knute.2022-163

У навчальному посібнику викладено теоретико-методичні та практичні аспекти теорії організації, наведено тестові завдання, типові розрахунково-аналітичні задачі, практичні завдання, що сприятимуть опануванню та розвитку у студентів багатьох важливих професійних умінь та навичок і можуть використовуватися для розробки засобів діагностики з державної атестації на першому рівні вищої освіти. До кожної теми додаються глосарій та перелік контрольних запитань і завдань. Для поглибленого вивчення окремих питань теорії організації в окремих розділах наведено ситуаційні вправи, які можна використовувати для обговорення на практичних заняттях з дисципліни.

Призначений для студентів спеціальності «Менеджмент» для вивчення дисципліни «Операційний менеджмент» на першому рівні вищої освіти, а також для аспірантів і викладачів, які досліджують і цікавляться проблемами менеджменту.

**Зам. 163/22**

**Ціна 270,00 грн**

## **З М І С Т**

Передмова.....	8
<b>Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОПЕРАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ .....</b>	<b>11</b>
1.1. Сутність, роль та місце операційного менеджменту в загальній системі менеджменту підприємства.....	12
1.2. Головна мета та завдання операційного менеджменту на сучасному етапі розвитку економічних відносин.....	19
1.3. Характеристика функцій операційного менеджменту.....	22
1.4. Інтерпретація основних понять операційного менеджменту .....	26
1.5. Історичний розвиток операційного менеджменту.....	30
1.6. Сучасні концепції операційного менеджменту .....	33
<i>Глосарій .....</i>	<i>37</i>
<i>Творче завдання.....</i>	<i>38</i>
<i>Тестові завдання.....</i>	<i>39</i>
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>46</i>
<b>Розділ 2. РОЗРОБКА ПРОДУКТУ ТА ВИБІР ТЕХНОЛОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ У ВИРОБНИЧІЙ СФЕРІ .....</b>	<b>47</b>
2.1. Сутність та фактори проектування продукту у сфері виробництва .....	47
2.2. Операційні процеси у виробничій сфері: сутність, структура та принципи організації .....	54
2.3. Поняття, стадії та тривалість операційного циклу підприємства .....	60
2.4. Сутність та цілі проектування процесів у сфері виробництва.....	62
<i>Глосарій .....</i>	<i>69</i>

<i>Розрахунково-аналітичні задачі</i> .....	70
<i>Тестові завдання</i> .....	77
<i>Контрольні питання</i> .....	82
<b>Розділ 3. ОПЕРАЦІЙНІ СИСТЕМИ</b> .....	83
3.1. Зміст та структурна побудова операційних систем .....	83
3.2. Типологія операційних систем .....	91
3.3. Сучасний рівень розвитку виробничих операційних систем.....	101
<i>Глосарій</i> .....	104
<i>Ситуаційна вправа</i> .....	106
<i>Тестові завдання</i> .....	112
<i>Контрольні питання</i> .....	120
<b>Розділ 4. РОЗРОБКА ПОСЛУГ ТА ВИБІР ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> .....	121
4.1. Сутність та класифікація послуг .....	121
4.2. Типи сервісних систем.....	128
4.3. Особливості розробки послуг та вибір процесу обслуговування.....	135
4.4. Сучасний рівень розвитку операційних систем .....	140
<i>Глосарій</i> .....	144
<i>Творче завдання</i> .....	145
<i>Ситуаційна вправа</i> .....	146
<i>Тестові завдання</i> .....	150
<i>Контрольні питання</i> .....	154
<b>Розділ 5. УПРАВЛІННЯ ЧЕРГАМИ В ОПЕРАЦІЙНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ</b> .....	155
5.1. Особливості теорії черг в операційному менеджменті .....	155
5.2. Основні поняття теорії масового обслуговування .....	158
5.3. Класифікація систем масового обслуговування .....	163
5.4. Економічна сутність проблеми черг та її практичне значення .....	166
5.5. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології управління чергами .....	172
<i>Глосарій</i> .....	177
<i>Розрахунково-аналітична задача</i> .....	179
<i>Тестові завдання</i> .....	180
<i>Контрольні питання</i> .....	183
<b>Розділ 6. ПРОЕКТУВАННЯ ВИРОБНИЧИХ ПОТУЖНОСТЕЙ ТА МІСЦЯ РОЗТАШУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВА</b> .....	184
6.1. Сутність та концепції планування виробничих потужностей у сфері виробництва.....	184
6.2. Особливості проектування пропускної спроможності підприємства у невиробничій сфері .....	188
6.3. Підстави щодо створення централізованих та децентралізованих підприємств .....	191
6.4. Фактори і критерії розташування виробничих та невиробничих об'єктів .....	194
<i>Глосарій</i> .....	207
<i>Розрахунково-аналітична задача</i> .....	208
<i>Тестові завдання</i> .....	211
<i>Контрольні питання</i> .....	216

<b>Розділ 7. ПРОЕКТУВАННЯ РОЗМІЩЕННЯ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНИХ ОБ'ЄКТІВ .....</b>	<b>217</b>
7.1. Планування в системі проектування розміщення матеріально-технічних об'єктів .....	217
7.2. Особливості розташування приміщень щодо надання послуг.....	225
7.3. Критерії вдалого розташування матеріально-технічних об'єктів.....	234
7.4. Управлінські, поведінкові та фізіологічні аспекти проектування трудового процесу .....	238
7.5. Поняття та концепція візуального менеджменту .....	247
<i>Глосарій .....</i>	<i>249</i>
<i>Розрахунково-аналітична задача .....</i>	<i>250</i>
<i>Ситуаційна вправа .....</i>	<i>252</i>
<i>Тестові завдання .....</i>	<i>256</i>
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>262</i>
<b>Розділ 8. ПЛАНУВАННЯ ТА КОНТРОЛЮВАННЯ В СИСТЕМІ ОПЕРАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ .....</b>	<b>263</b>
8.1. Прогнозування як основа функції планування.....	264
8.2. Специфіка планування операцій у виробничій сфері.....	266
8.3. Особливості планування операцій у сфері сервісу .....	268
8.4. Специфіка контролю та регулювання операційної діяльності .....	269
8.5. Значення, завдання і принципи управління матеріальними ресурсами.....	277
8.6. Специфіка управління матеріальними ресурсами при залежному і незалежному попиті.....	282
8.7. Концепції ощадливого виробництва у виробничій та сервісній сферах .....	287
<i>Глосарій .....</i>	<i>294</i>
<i>Розрахунково-аналітична задача .....</i>	<i>295</i>
<i>Тестові завдання .....</i>	<i>300</i>
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>309</i>
<b>Розділ 9. ОПЕРАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ .....</b>	<b>311</b>
9.1. Сутність та етапи розробки операційної стратегії.....	311
9.2. Специфіка операційної стратегії у сфері виробництва та сфері обслуговування .....	319
9.3. Основні типи операційних стратегій .....	326
<i>Глосарій .....</i>	<i>332</i>
<i>Ситуаційна вправа .....</i>	<i>333</i>
<i>Розрахунково-аналітичні задачі .....</i>	<i>338</i>
<i>Тестові завдання .....</i>	<i>343</i>
<i>Контрольні питання .....</i>	<i>348</i>
<b>Розділ 10. УПРАВЛІННЯ РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЮ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....</b>	<b>350</b>
10.1. Продуктивність операційної діяльності як міра результативності операційної діяльності.....	350
10.2. Теорія обмежень Е. Голдрата .....	353
10.3. Сутність концепції «барабан-буфер-канат» .....	361
10.4. Економічні показники результативності операційної діяльності.....	366
10.5. Соціальні показники результативності операційної системи.....	369
<i>Глосарій .....</i>	<i>371</i>

<i>Розрахунково-аналітичні задачі</i> .....	372
<i>Тестові завдання</i> .....	376
<i>Контрольні питання</i> .....	380
<b>Розділ 11. ОПЕРАЦІЙНИЙ КОНСАЛТИНГ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ</b>	
<b>В ОПЕРАЦІЙНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ</b> .....	381
11.1. Типологізація сутнісних характеристик, особливостей та об'єктів консалтингу в операційному менеджменті.....	381
11.2. Чинники та фактори конкурентоспроможності консалтингових послуг в системі операційного менеджменту .....	390
11.3. Механізми та засоби розвитку послуг консалтингу в системі операційного менеджменту.....	395
11.4. Сучасні уявлення про інформаційні технології в операційному менеджменті .....	403
11.5. Інноваційні інформаційні можливості в операційному менеджменті .....	404
<i>Глосарій</i> .....	412
<i>Розрахунково-аналітична задача</i> .....	413
<i>Творче завдання</i> .....	413
<i>Ситуаційна вправа</i> .....	418
<i>Тестові завдання</i> .....	419
<i>Контрольні питання</i> .....	423
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	424