

Міністерство освіти і науки України
ВСП Інститут інноваційної освіти
«Київського національного університету будівництва і архітектури»

Затверджено

Вченою радою ВСП ІІНО КНУБА
протокол від 2019 р. № 8



Голова вченої ради

О.А.Никитюк

СИЛАБУС

Операційний менеджмент

Назва дисципліни

перший (бакалаврський) рівень вищої освіти)
(назва освітнього рівня)

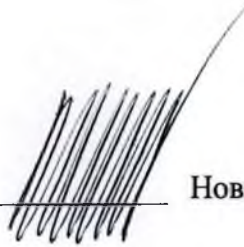
галузь знань	281. Публічне управління та адміністрування
спеціальність	281. Публічне управління та адміністрування
спеціалізація	281. Публічне управління та адміністрування
освітня програма	Публічне управління та адміністрування
мова навчання	українська

Силабус навчальної дисципліни «Операційний менеджмент» розроблений на підставі програми навчальної дисципліни «Операційний менеджмент», затвердженої на засіданні Методичної комісії (протокол від «2» 09 2019 р. № 3) та Вченої ради (протокол від «12» 09 2019 р. № 8).

Розробник Новикова І.В. д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки та менеджменту

Затверджено на засіданні навчально-методичної комісії (протокол від «2.09» 2019 р. № 7).

Голова навчально - методичної комісії _____



Новикова І.В.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів – 5	галузі знань 28 “Публічне управління та адміністрування” (шифр і назва)	вибіркова	
	Напрямок підготовки 28 “Публічне управління та адміністрування” (шифр і назва)		
Модулів – 1	Спеціальність: _____	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2			
Індивідуальне науково-дослідне завдання – комплексне завдання (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин – 150			
	Освітньо-кваліфікаційний рівень: <u>бакалавр</u>	Лекції	
		30 год	
		Практичні	
		30 год	
		Лабораторні	
		-	
		Самостійна робота	
		90 год	
		Індивідуальна робота:	
		-	
	Вид контролю:		
	залік		

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни є формування у студентів компетентності щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних положень і практичних методів управління основною діяльністю підприємств та умінь розроблення операційної стратегії, створення та використання галузевих операційних підсистем як основи забезпечення досягнення місії організації.

В курсі розглядаються два напрями вивчення операційного менеджменту в українській системі менеджменту. Перший напрям за основу бере знання та практику діяльності підприємства, уособлюючи їх від споживача товарів та послуг. Другий напрям ґрунтується на теорії «дослідження операцій». Надаються теоретичні знання та практичні рекомендації, які ґрунтуються на особливостях операційної діяльності галузей телекомунікації та поштового зв'язку. Це необхідно для менеджерів, діяльність яких направлена на ефективне та раціональне використання ресурсів в цих галузях, а також, для організації процесів надання послуг телекомунікації та поштового зв'язку. Операційний менеджер є ланцюжком комунікації між «технарями» та фінансистами (економістами) всередині підприємства, та ланцюжком комунікації між спеціалістами підприємства з усіх видів постачання ресурсів, спеціалістами інженерних професій в організації, які володіють знаннями та вміннями з технічних та технологічних процесів, зі споживачами кінцевого продукту підприємства, як усередині корпорації так і за її межами.

В курсі «операційний менеджмент» – встановлюється взаємозв'язок між знаннями майже з усіх дисциплін, які вивчає менеджер організацій або менеджер з адміністрування.

Завдання курсу: опанувати сучасні концепції вітчизняних та зарубіжних авторів, передовий вітчизняний та зарубіжний досвід, а також принципи та методи менеджменту щодо підрозділів операційної системи підприємств. Розкрити основні поняття та категорії операційного менеджменту. Усвідомити, що операційна

система є однією з найважливіших складових будь-якої організації, а спеціалісту в галузі управління потрібні ґрунтовні знання основ та категорійного апарату операційного менеджменту.

В процесі навчання студенти повинні:

Студенти повинні знати:

1. Принципи та методи раціональної організації, планування і контролю за функціонуванням операційних систем різних видів;
2. Принципи розробки операційної стратегії організації;
3. Принципи планування та контролю операційних (виробничих) процесів;
4. Знати принципи контролю якості кінцевого продукту (послуги);
5. Знати потреби споживачів кінцевого продукту (послуги).

Студенти повинні вміти:

1. Визначити розробляти операційну стратегію підприємства;
2. Вміти планувати та контролювати операційні (виробничі) процеси;
3. Вміти обґрунтовувати рішення стосовно створення операційної системи;
4. Вміти контролювати якість кінцевого продукту(послуги);
5. Вміти задовольняти потреби споживачів кінцевого продукту (послуги).

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту

1.1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту

Виробництво як процес перетворення ресурсів організації у вихідну продукцію. Об'єктивні закономірності управління виробництвом (операційною діяльністю).

Сутність операційної функції. Галузеві особливості операційної функції. Категорії «операційна діяльність» та «виробнича діяльність», їх взаємозв'язок та розбіжності. Виробничий та операційний менеджмент: спільні та відмінні характеристики. Сутність і місце операційного менеджменту в системі менеджменту організації. Взаємозв'язок операційного менеджменту з іншими функціональними видами менеджменту.

Історичний розвиток операційного менеджменту: промислова революція, розвиток теорії менеджменту, розвиток науки менеджменту і систем.

Взаємозв'язок між категоріями «операційна функція», «операційний менеджер», «операційна система», «операційний процес», «операція».

Особливості операційного менеджменту: цілі та завдання.

Структура процесу реалізації операційного менеджменту. Функціональна характеристика операційного менеджменту. Операційна функція в галузі зв'язку. Операційна функція в телекомунікаціях. Операційна функція у поштовому зв'язку. Операційна функція в телерадіомовленні.

1.2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи.

Коло стратегічних питань, що вирішується у операційному менеджменті. Суть та етапи розвитку операційної системи. Виражена компетентність

підприємства. Процес планування в організації. Стратегічне і оперативне (тактичне) планування. Вимоги до процесу планування в умовах ринкових відносин. Основи планування в контексті стратегічного процесу в галузі зв'язку.

Формування стратегії виробництва товару. Вплив життєвого циклу на операційну стратегію.

Розробка стратегії процесу. Типи процесів: сфокусований на процесі, сфокусований на продукті та процесі, який повторюється. Порівняння стратегій процесів. Основи планування в контексті стратегічного процесу в галузі зв'язку.

Особливості сфери послуг, які впливають на операційну стратегію. Основи планування в контексті стратегічного процесу в галузі зв'язку. Застосування «дерева рішень» у проектуванні продукту або процесу.

1.3. Операційна система організації: поняття, склад та види

Сутність системного підходу до операційного менеджменту. Операційна система як об'єкт управління. Особливості та властивості операційної системи.

Елементи операційної системи: підсистема забезпечення, трансформуюча підсистема та підсистема планування і контролю. «Вхід» та «вихід» операційної системи.

Класифікаційні підходи до операційних систем. Специфічні риси одиначної операційної системи. Особливості операційної системи серійного типу. Характеристика операційної системи масового виробництва. Операційна система з безперервним процесом як різновид операційної системи масового виробництва.

Змістовий модуль 2. Ефективність операційного менеджменту

1.4 Ефективна система доведення послуг до клієнта.

Визначення основного сенсу CRM- систем (*Customer Relationship Management, CRM*). CRM у зовнішньому середовищі компанії. Базові принципи побудови CRM-системи. Можливості CRM у діяльності оператора телекомунікаційних

послуг. Концентрація на лояльності - краща стратегія роботи з клієнтами. Визначення витрат на створення *CRM* - системи та додаткового збільшення доходів від впровадження *CRM* – системи. Використання *CRM* – системи у поштовому зв'язку. Нові послуги поштового зв'язку. Розвиток пунктів колективного доступу до інформаційних мереж. Автоматизована система центральної диспетчерської служби УДППЗ «Укрпошта».

1.5. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати.

Поняття операційної діяльності підприємства. Склад основних ресурсів як вхідних факторів операційної діяльності. Продукт (послуга) як результат операційної діяльності підприємства.

Операційні процеси організації – динамічна основа функціонування та розвитку операційної системи. Принципи організації та складність операційних процесів. Типи операційних процесів, їх ознаки.

Організація операційного процесу у просторі: технологічний та предметний напрям спеціалізації.

Поняття, структура та тривалість операційного циклу підприємства. Визначення тривалості операційного циклу підприємства. Особливості управління за фазами операційного циклу підприємства.

1.6. Управління персоналом проектування операційної системи

Проектування операційної системи: сутність, цілі та етапи. Склад критеріїв та факторів проектування операційної системи. Соціотехнічний підхід до розробки операцій. Відмінності між проектуванням продукту та послуги. Розгортання функції якості як можливість залучення споживача до операційного процесу.

Сучасний рівень розвитку виробничих та невиробничих операційних систем.

Необхідність рішень з просторової організації діяльності. Проектування виробничих потужностей: аргументи та користь створення великих

централізованих та невеликих децентралізованих підприємств. Проектування та місце розташування підприємства: фактори мікро- та макросередовища.

Розміщення обладнання та робочих місць для виробництва: поопераційне функціональне, поточне лінійне та фіксоване позиційне планування. Проектування робіт та нормування праці.

1.7. Управління поточним функціонуванням операційної системи

Довгострокове, середньострокове та короткострокове планування операцій, сукупне планування. Базові стратегії планування.

Управління матеріально-технічним забезпеченням. Функції, завдання та основні вимоги до операційного управління виробництвом. Організація диспетчеризації операційної діяльності.

Контролювання операційного процесу: значення й технологія. Контролювання якості сировини, матеріалів, товарів та послуг. Контролювання запасів.

Роль, завдання та принципи управління матеріальними ресурсами та запасами. Управлінські рішення у сфері управління запасами та пов'язаними з ними витратами. Особливості управління запасами залежного та незалежного попиту. Виштовхувальні та витягувальні системи.

Робоче середовище та умови праці, режим роботи. Розподіл та кооперація праці. Мотивування роботи. Основи нормування праці. Методи нормування праці та часу. Хронометраж.

1.8. Основи управління проектами

Сутність проектного підходу до управління організацією. Значення та основні завдання в процесі управління проектами.

Планування проектів. Поопераційний перелік робіт. Створення робочих графіків за допомогою діаграм Г. Гантта. Розклад проектів. Методи сітьового планування: переваги та недоліки. Техніка управління проектами методи оцінювання та розгляду програми (PERT) та метод критичного шляху (CPM).

1.9. Основи менеджменту якості

Поняття, значення та фактори забезпечення якості товарів та послуг. Показники якості та методи їх оцінювання.

Основні підходи щодо менеджменту якості. Планування якості. Організаційне забезпечення якості. Інструменти контролю якості. Аналіз існуючих програм забезпечення якості: підхід У.Е. Демінга, Д.Джурана, П.Кросбі, К.Ісікави. Підхід з позицій загального менеджменту якості. Розвиток програми забезпечення якості. Система стандартів ISO 9000. Поняття менеджменту якості в телекомунікаціях. Менеджмент якості в телекомунікаціях. Основні поняття і сутність управління якістю як фактор конкурентоспроможності телекомунікаційних послуг. Інструменти і методи оцінки і управління якістю. Менеджмент якості операційних процесів у поштовому зв'язку.

1.10. Управління результативністю операційної діяльності

Показники результативності функціонування виробничих та невиробничих операційних систем.

Продуктивність операційної діяльності як міра результативності операційного менеджменту. Комплексний підхід до питань продуктивності. Моделювання процесу управління продуктивністю операційної системи. Фактори, що впливають на динаміку продуктивності. Шляхи підвищення її продуктивності. Результативність операційного менеджменту в галузі зв'язку. Показники результативності функціонування операційних систем телекомунікацій . Конкурентне середовище та проблеми розвитку конкуренції на ринку телекомунікаційних послуг України. Результативність системи економічної діяльності у поштовому зв'язку. Функціональна характеристика ефективності управління персоналом підприємств поштового зв'язку. Знаходження нових джерел ефективності поштового зв'язку. Основні принципи і методи нормування праці працівників поштового зв'язку. Сутність та значення

продуктивності праці персоналу. Особливості впливу ринку послуг поштового зв'язку на ефективність та продуктивність праці. Основні положення Концепції Державної програми впровадження цифрового телерадіомовлення.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				Літе- ра- тура
	Всього	лекції	практичні	самостійна	
1					14
Змістовий модуль 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту					
Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту	14	4	6	4	[1-9]
Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи. Планування операційної діяльності в організаціях зв'язку.	16	4	4	8	[1-9]
Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види	14	4	4	6	[1-9]
Разом за змістовим модулем 1	44	12	14	18	
Змістовий модуль 2. Ефективність управління персоналом організації					
Тема 4. Ефективна система доведення послуг до клієнта	12	2	2	8	[1-9]
Тема 5. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	16	2	2	12	[1-9]
Тема 6. Управління персоналом проектування операційної системи	12	2	2	8	[1-9]
Тема 7. Управління поточним функціонуванням операційної системи	20	2	2	16	[1-9]
Тема 8. Основи управління проектами	10	2	2	6	[1-9]
Тема 9. Основи менеджменту якості	16	2	2	12	[1-9]

Тема 10. Управління результативністю операційної діяльності	20	6	4	10	[1-9]
Разом за змістовим модулем 2	106	18	16	72	
Усього годин	150	30	30	90	

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту	6
2	Операційна стратегія як основа проектування операційної системи.	4
3	Планування операційної діяльності в організаціях зв'язку.	4
4	Операційна система організації: поняття, склад та види	4
5	Ефективна система доведення послуг до клієнта	2
6	Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати.	2
7	Управління персоналом проектування операційної системи	2
8	Управління поточним функціонуванням операційної системи	2
9	Основи управління проектами	2
10	Основи менеджменту якості	2
11	Управління результативністю операційної діяльності	4
Всього:		30

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	2	4
1	Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту	8
2	Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи. Планування операційної діяльності в організаціях зв'язку.	6
3	Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види	8
4	Тема 4. Ефективна система доведення послуг до клієнта	12
5	Тема 5. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	8

6	Тема 6. Управління персоналом проектування операційної системи	16
7	Тема 7. Управління поточним функціонуванням операційної системи	6
8	Тема 8. Основи управління проектами	12
9	Тема 9. Основи менеджменту якості	10
10	Тема 10. Управління результативністю операційної діяльності	10
Разом		90

9. Індивідуальні завдання

Індивідуальним завданням з дисципліни «Операційний менеджмент» є комплексне завдання, що виконується студентами самостійно при консультуванні викладачем.

Метою індивідуальної роботи є придбання студентами досвіду в дослідженні актуальних проблем, розширення професійних знань, отриманих в процесі вивчення дисципліни «Операційний менеджмент», формування практичних навичок ведення самостійної дослідницької роботи.

В процесі виконання індивідуальної роботи студент повинен продемонструвати вміння:

- формулювати мету і завдання роботи;
- обґрунтовувати методи вирішення поставлених завдань;
- розробляти структуру роботи;
- працювати з літературними джерелами та статистичними даними;
- виявляти проблеми в рамках досліджуваної теми;
- формулювати результати своєї роботи і давати їм оцінку.

Рекомендовані теми індивідуальних завдань:

1. Зміст системи менеджменту на підприємстві
2. Функції операційного (виробничого) менеджменту
3. Методи операційного (виробничого) менеджменту

4. Принципи операційного (виробничого) менеджменту
5. Операційна функція в галузі зв'язку та телекомунікація
6. Операційна функція у поштовому зв'язку та телерадіомовленні
7. Операційний (виробничий) менеджмент як система
8. Вимоги до процесу планування в умовах ринкових відносин
9. Основи планування в контексті стратегічного процесу в галузі зв'язку
10. Призначення та функції бюджетування в організаціях зв'язку
11. Розвиток теорії та практики організації виробництва і управління підприємством в країнах заходу
12. Класифікація виробничих процесів
13. Інформаційні системи управління виробництвом в системі операційного (виробничого) менеджменту
14. Розробка стратегії підприємства
15. Стратегічне управління підприємством
16. Тактичне планування виробництва
17. Поняття менеджменту якості в телекомунікаціях
18. Менеджмент якості в телекомунікаціях з позиції операційного менеджменту
19. Основні поняття і сутність управління якістю як фактор конкурентоспроможності телекомунікаційних послуг
20. Інструменти і методи оцінки і управління якістю
21. Менеджмент якості операційних процесів у поштовому зв'язку
22. Управління матеріальними ресурсами та запасами в системі операційного (виробничого) менеджменту
23. Управління виробничою структурою підприємства в системі операційного (виробничого) менеджменту
24. Управління якістю роботи та продукції в системі операційного (виробничого) менеджменту
25. Управління постачанням та збутом продукції в системі операційного (виробничого) менеджменту
26. Результативність операційного менеджменту в галузі зв'язку

27. Показники результативності функціонування операційних систем телекомунікацій
28. Конкурентне середовище та проблеми розвитку конкуренції на ринку телекомунікаційних послуг України
29. Результативність системи економічної діяльності у поштовому зв'язку
30. Функціональна характеристика ефективності управління персоналом підприємств поштового зв'язку
31. Знаходження нових джерел ефективності поштового зв'язку
32. Основні принципи і методи нормування праці працівників поштового зв'язку
33. Сутність та значення продуктивності праці персоналу;
34. Особливості впливу ринку послуг поштового зв'язку на ефективність та продуктивність праці
35. Основні положення Концепції Державної програми впровадження цифрового телерадіомовлення
36. Управління персоналом в системі операційного (виробничого) менеджменту
37. Управління ризиками в системі операційного (виробничого) менеджменту
38. Управління собівартістю продукції в системі операційного (виробничого) менеджменту
39. Методи контролінгу в операційному (виробничому) менеджменті

10. Методи навчання

Методами навчання дисципліни «Операційний менеджмент» є способи спільної діяльності й спілкування викладача і студентів, що забезпечують вироблення позитивної мотивації навчання, оволодіння системою професійних знань, умінь і навичок, формування наукового світогляду, розвиток пізнавальних сил, культури розумової праці майбутніх фахівців за напрямом підготовки 073 «Менеджмент».

Залежно від джерела знань, під час навчальних занять, як практичних, так і лекційних, використовуються наступні методи навчання: словесні (пояснення,

бесіда, дискусія, діалог), наочні (демонстрація, ілюстрація), практичні (рішення задач, ділові ігри).

За характером пізнавальної діяльності, при вивченні дисципліни «Операційний менеджмент» використовуються: пояснювально-наочний проблемний виклад; частково-пошуковий та дослідницький методи.

За місцем в структурній діяльності використовуються:

– методи організації й здійснення навчальної діяльності, що поєднує словесні, наочні і практичні методи; репродуктивні й проблемно-пошукові; методи навчальної роботи під керівництвом викладача й методи самостійної роботи студентів;

– методи стимулювання й мотивації навчальної роботи, що об'єднали в собі пізнавальні ігри, навчальні дискусії, моделювання рольових ситуацій, створення ситуацій успіху в навчальній роботі, пред'явлення вимог і метод заохочення;

– методи контролю й самоконтролю за навчальною діяльністю: методи усного, письмового контролю; індивідуального й фронтального, тематичного і систематичного контролю.

11. Методи контролю

Методами контролю з дисципліни «Операційний менеджмент» є поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Формами проведення поточного контролю з дисципліни є:

- 1) усні опитування на практичних заняттях;
- 2) письмові контрольні роботи (на лекційних та практичних заняттях);
- 3) тестування тощо.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на освітньо-кваліфікаційному рівні бакалавра. Підсумковий контроль з дисципліни «Операційний менеджмент» включає семестровий контроль у формі екзамену.

Рекомендована література

1. Василенко В.О., Ткаченко Т.І. Виробничий (операційний) менеджмент: Навчальний посібник. За редакцією В.О.Василенка. – Київ: ЦУЛ, 2003. – 532 с.
2. Гэловэй Лес. Операционный менеджмент. – СПб: Питер, 2001. – 320 с. (серия «Теория и практика менеджмента»).
3. Курочкин А.С. Операционный менеджмент: Учебное пособие. – К.: МАУП, 2000. – 144 с.
4. Стерлигова А.Н., Фель А.В. Операционный (производственный) менеджмент: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 187 с.
5. Чейз Р. Б., Эквилайн Н. Дж., Якобе Р. Ф. Производственный и операционный менеджмент, 8-е издание. :Издательский дом "Вильяме", 2004. — 704 с.
6. Яременко О.Л. Операционный менеджмент: Учебник: для студентов экон.спец./ О.Л. Яременко, А.М. Суец; Нар.укр.акад.; Худож.-оформитель А.С.Юхт ман – Х.: Фолио, 2002. 231с.