

ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

**Под редакцией кандидата
экономических наук, доцента В.И. Тележникова**

**Допущено Министерством образования
Республики Беларусь в качестве учебного
пособия для студентов учреждений высшего образования
по специальностям «Бизнес-администрирование»,
«Экономика и управление на предприятии»,
«Менеджмент»**

**Минск
«Амалфея»
«Мисанта»
2016**

Операционный менеджмент : учебное пособие для вузов / [В. И. Тележников и др.] ; под ред. В. И. Тележникова. — Минск : Амалфея : Мисанта, 2016. — 460 с. : ил. — Библиография : с. 458—460. УДК 005.7

ББК 65.291.21я73

Ч/З №1 — 1 экз.

Системно освещаются вопросы управления операционными ресурсами, процессного управления, проектирования бизнес-процессов, организации производства продуктов (услуг), совершенствования бизнес-процессов.

Для студентов и аспирантов экономических специальностей, преподавателей высших учебных заведений по курсам «Менеджмент», «Управление организацией», «Организация производства», «Производственный менеджмент», «Операционный менеджмент», для тех, кто принимает непосредственное участие в процессе производства товаров и услуг

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	9
1.1. Эволюция теории и практики операционного менеджмента.....	9
1.2. Управленческий цикл и специальные функции управления	15
1.3. Производство и обслуживание	17
1.4. Объекты управления операционного менеджмента	23
1.5. Операционная система.....	25
1.6. Функциональный и процессный подход.....	29
1.7. Интеграция деятельности	31
1.8. Политики интеграции операционных функций и специализации на операционной функции.....	34
1.9. Принципы операционного менеджмента	36
Глава 2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ МЕТОДИКИ УПРАВЛЕНИЯ ОПЕРАЦИОННЫМИ РЕСУРСАМИ	45
2.1. Операционный маркетинг	45
2.2. Прогнозирование	63
2.3. Управление финансами.....	83
2.4. Управление персоналом	107
2.5. Управление материальными потоками.....	134
2.6. Менеджмент цепочки ценности	150
2.7. Управление инновациями	156
2.8. Учет и анализ	179
Глава 3. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА	197
3.1. Принципы организации производства.....	197

3.2. Типы производств.....	203
3.3. Длительность цикла производственного процесса.....	207
3.4. Производственные планировки.....	207
3.5. Организация производственного процесса во времени.....	211
3.6. Определение длительности цикла сложного процесса.....	220
3.7. Организация управления операционными запасами.....	221
3.8. Производственная мощность.....	230
3.9. Особенности организации производства услуг.....	240
Глава 4. ОПЕРАЦИОННЫЕ СТРАТЕГИИ.....	262
4.1. Роль операционной стратегии.....	262
4.2. Группы операционных стратегий.....	263
4.3. Факторы, оказывающие влияние на операционную стратегию.....	266
4.4. Формирование и реализация операционной стратегии.....	270
4.5. Сервисная стратегия.....	274
Глава 5. ПРОЕКТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ.....	281
5.1. Проектирование работы.....	281
5.2. Инжиниринг и модель процесса.....	285
5.3. Построение технологической модели процесса.....	286
5.4. Методологии моделирования бизнес-процессов.....	289
Глава 6. ПРОЦЕСС ОПЕРАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	318
6.1. Система реализации стратегии бизнеса в операционном управлении.....	318
6.2. Управление в условиях ограничений.....	325
6.3. Процесс планирования.....	332
6.4. Организация выполнения планов.....	343
6.5. Операционный контроль.....	353
6.6. Информационное обеспечение процесса управления.....	357

Глава 7. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ.....	385
7.1. Подходы к процессу совершенствования.....	385
7.2. Цикл совершенствования	388
7.3. Методы совершенствования	391
7.4. Реинжиниринг бизнес-процессов	395
7.5. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и стандарты ISO 9000	403
7.6. Процедурная модель улучшений стандарта ISO 9001:2000.....	416
7.7. Система совершенствования «кайдзен»	424
7.8. Концепция «бережливое производство»	432
7.9. Методология «Six Sigma».....	436
7.10. Преодоление сопротивления преобразованиям.....	445
ЛИТЕРАТУРА.....	458