

Операционный менеджмент : учебник / коллектив авторов ; под ред. А.В. Трачука. — 2-е изд., перераб. — Москва : КНОРУС, 2018. — 360 с. — (Бакалавриат и магистратура).

Оглавление

Предисловие.....	6
Терминология.....	9
Глава 1. ВВЕДЕНИЕ В ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ.....	13
1.1. Эволюция операционного менеджмента.....	13
1.2. Современные концепции операционного менеджмента.....	18
1.3. Производственная организация как система.....	23
1.4. Система ресурсов и производственный потенциал организации.....	31
Глава 2. ФОРМИРОВАНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ ОРГАНИЗАЦИИ.....	43
2.1. Общая характеристика операционной стратегии, ее место в системе стратегий организации.....	43
2.2. Содержание операционной стратегии.....	48
2.3. Разработка и внедрение операционной стратегии.....	52
2.4. Выбор (локализация) размещения предприятия и (или) производственных площадок.....	60
Глава 3. ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕЛЕЙ И ПЛАНИРОВАНИЕ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ.....	69
3.1. Общее представление о планировании деятельности организации.....	69
3.2. Формирование системы целей и планирование деятельности организации.....	74
3.3. Организация процесса планирования.....	80
Глава 4. ФОРМИРОВАНИЕ И ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ.....	86
4.1. Понятие производственной системы и ее характеристики.....	86
4.2. Структура производственной системы.....	88
4.3. Характеристика производственного процесса.....	90
4.4. Этапы формирования производственной системы.....	93
4.5. Механизация и автоматизация производственных процессов.....	96

Глава 5. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ. РОЛЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В УПРАВЛЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ СИСТЕМАМИ И ПОКАЗАТЕЛИ ИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ.....	103
5.1. Сущность процессного подхода и показатели эффективности управления процессами.....	103
5.2. Моделирование бизнес-процессов (DEF, DFD, ARIS).....	114
5.3. Организация управления бизнес-процессами.....	119
Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ.....	127
6.1. Современный подход к понятию качества.....	127
6.2. Управление качеством продуктов и услуг.....	136
6.3. Методы контроля качества продуктов и услуг.....	139
6.4. Особенности обеспечения качества в среде услуг.....	147
6.5. Зарубежный опыт управления качеством продукции.....	150
Глава 7. МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА ПРИ РАЗРАБОТКЕ ПРОДУКТА.....	154
7.1. Формирование характеристик продукта в течение его жизненного цикла.....	154
7.2. Системный подход к созданию новой продукции.....	159
7.3. Функционально-стоимостной анализ (ФСА) процесса проектирования продукта.....	166
7.4. Методы создания нового продукта с использованием информационных технологий.....	168
Глава 8. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	181
8.1. Понятие сервисной деятельности, ее особенности и содержание основных этапов.....	182
8.2. Особенности разработки нового сервиса.....	209
8.3. Процесс оказания услуг и его совершенствование.....	216
8.4. Управление системами массового обслуживания.....	221
Глава 9. УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ.....	230
9.1. Понятие производственной функции.....	230
9.2. Классификация издержек производства.....	234
9.3. Влияние издержек на эффективность деятельности организации.....	237
9.4. Зависимость уровня производства от величины вводимых факторов.....	239
9.5. Взаимосвязь масштаба и эффективности производства.....	242
9.6. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ.....	246
9.7. Концепция «бережливого производства».....	249
Глава 10. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПАСАМИ И ЦЕПЯМИ ПОСТАВОК.....	254
10.1. Управление запасами.....	254
10.2. Управление закупками в цепях поставок.....	274
10.3. Особенности организации государственных закупок.....	295

Глава 11. РАЗРАБОТКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ	305
11.1. Общая характеристика управленческих решений.....	305
11.2. Информационное обеспечение управленческих решений.....	311
11.3. Технология разработки управленческих решений.....	315
11.4. Процесс реализации управленческих решений.....	323
11.5. Оценка эффективности управленческих решений.....	326
Глава 12. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И УЛУЧШЕНИЯ	333
12.1. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов.....	333
12.2. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности.....	340
12.3. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности.....	347

Авторский коллектив

Трачук Аркадий Владимирович, <u>д-р экон. наук, профессор</u>	Главы 2, 12
Сычев Юрий Константинович, старший преподаватель	Главы 1, 4, 9, 11, 3 (совместно с Лисичкиной Ю.С.), 6 (совместно с Резниченко В.И.), 7 (совместно с Трифоновым П.В.)
Лисичкина Юлия Сергеевна, <u>канд. экон. наук, доцент</u>	Главы 5, 3 (совместно с Сычевым Ю.К.)
Трифонов Павел Владимирович, <u>канд. экон. наук, доцент</u>	Главы 8, 7 (совместно с Сычевым Ю.К.)
Братченко Светлана Анатольевна, канд. экон. наук, доцент	Глава 10
Резниченко Вячеслав Иванович, канд. экон. наук, доцент	Глава 6 (совместно с Сычевым Ю.К.)