

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна**

## **ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Навчально-методичний комплекс дисципліни  
для студентів спеціальності 073 «Менеджмент  
зовнішньоекономічної діяльності»

Харків – 2015

УДК 338.339

Операційний менеджмент: навчально-методичний комплекс дисципліни для студентів спеціальності 073 «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» / Євтушенко В.А. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2015. – 46 с.

**Рецензенти:**

Бабич С.М. – к.е.н., доцент кафедри економіки та менеджменту Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна

Шуба О.А. – к.е.н., доцент кафедри міжнародної економіки та світового господарства Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна

**Рекомендовано до друку навчально-методичною радою Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна (протокол № 3 від 19 травня 2015 р.)**

Навчально-методичне видання призначене для здійснення теоретичної та практичної підготовки відповідно до кваліфікаційної характеристики студентів-бакалаврів спеціальності 073 «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» з навчальної дисципліни «Операційний менеджмент», метою якої є формування у студентів комплексу знань про принципи, категорії і основи управління операціями у виробництві, сервісі, а також опанування практичними навичками, необхідними для виконання функцій, котрі входять до компетенції операційного менеджера.

Навчально-методичний комплекс дисципліни містить характеристику структури програми навчального курсу, анотований зміст дисципліни, перелік методів навчання та необхідне НМКД, тематику виконання ІНДЗ, форми та методи контролю знань, питання до екзамену, приклади типових тестових та розрахунково-аналітичних завдань.

© ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2015

© Євтушенко В.А.

## СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

**Мета курсу:** формування у студентів комплексу знань про принципи, категорії і основи управління операціями у виробництві, сервісі, а також опанування практичними навичками, необхідними для виконання функцій, котрі входять до компетенції операційного менеджера.

**Предмет:** закономірності планування, побудови і ефективного використання операційної системи організації через управління операціями.

**Завдання курсу:** оволодіння знаннями та навичками побудови управляючих систем, які забезпечують виконання необхідних дій і процедур для отримання ринкового результату діяльності операційної системи будь-якої організації.

В результаті вивчення курсу студент повинен *розуміти*, що операційна система є однією з найголовніших складових будь-якої організації, а тому фахівцю у галузі управління дуже необхідні знання основ, категорій та принципів операційного менеджменту.

1. Менеджмент операційної системи
2. Операційна стратегія підприємства
3. Методологічні основи управління операційною системою підприємства
4. Історія розвитку операційного менеджменту
5. Операційна система підприємства
6. Життєвий цикл операційної системи підприємства
7. Стратегія і тактика в управлінні операційною системою підприємства
8. Управління матеріальними ресурсами і виробничими запасами
9. Управління операційною інфраструктурою підприємства
10. Управління якістю продукції і послуг
11. Управління закупівлями підприємства
12. Управління матеріально-технічним постачанням
13. Управління збутом на підприємстві
14. Управління виробничими потужностями на підприємствах

15. Виробничі системи "точно в строк" (JIT)
16. Розміщення операційної системи
17. Розміщення устаткування і планування приміщень
18. Планування трудового процесу і нормування праці на підприємстві
19. Організація праці на підприємстві
20. Сутність і зміст процесу нормування праці на підприємстві
21. Оплата праці на підприємстві
22. Проектування продукції на підприємстві
23. Операційний менеджмент виробничої діяльності
24. Операційний менеджмент у торгово-посередницькій діяльності
25. Операційний менеджмент у сфері послуг

### **Методи навчання**

Лекції, практичні ситуації, case-study, розрахунково-аналітичні завдання, тренінги, рольові ігри, тестування.

### **Методичне забезпечення**

НМКД – робоча програма, тексти лекцій, плани практичних занять, пакет розрахунково-аналітичних завдань, кейси, тести, ситуації.

### **НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНІ КОМПЕТЕНЦІЇ**

У результаті вивчення даного курсу студент повинен

**знати:**

- сучасну термінологію бізнесу
- методи та інструменти операційного менеджменту
- особливості та тенденції сучасного операційного менеджменту
- поняття, цілі та завдання операційного менеджменту
- характеристику об'єктів та суб'єктів операційного менеджменту
- організацію операційного менеджменту
- логістичні засади збутової діяльності
- критерії операційних систем

- принципи вибору операційних систем
- методологічні основи і елементи теорії надійності операційних систем
- інструментарій прийняття рішень в операційному менеджменті
- особливості побудови операційних систем у різних галузях ринкової діяльності
- принципи і методи раціональної організації, планування і контролю функціонування операційних систем різних типів
- методи управління входом і виходом
- методи управління процесором операційної системи у нормальному і перехідному режимах
- особливості товарної та цінової політики підприємства
- кон'юнктуру ринку
- цілі та завдання товарної політики підприємства
- матеріально-технічне забезпечення підприємства
- ідентифікацію продукції, матеріалів, сировини
- стратегії операційного менеджменту
- функції операційного менеджменту на підприємстві
- сутність заробітної плати та доходів
- тарифно-договірне регулювання заробітної плати
- управління продуктивністю праці
- елементи організації праці
- систему нормування праці
- систему трудових показників
- систему управління персоналом організації

**вміти:**

- формувати товарний асортимент
- управляти якістю продукції підприємства
- управляти конкурентоспроможністю продукції
- оцінювати якість та конкурентоспроможність продукції

- здійснювати товарну інноваційну політику підприємства
- застосовувати методи ціноутворення
- організовувати збут товарів
- оцінювати структуру виробничого потенціалу підприємства
- нормувати виробничі запаси і запаси незавершеного виробництва
- організовувати процес транспортування, складування та внутрішньовиробничої доставки виробничих запасів і запасів незавершеного виробництва
- оцінювати ефективність формування запасів
- розробляти шляхи підвищення ефективності формування запасів
- здійснювати моніторинг у системі матеріально-технічного забезпечення підприємства
- управляти товарним рухом
- управляти збутом на підприємстві
- формувати збутову систему промислового підприємства
- здійснювати стратегічний, тактичний та оперативний менеджмент
- знаходити можливості зростання потенціалу підприємства на основі операційної стратегії
- розробляти плани та прогнози щодо організації трудових ресурсів
- аналізувати показники ефективності використання трудових ресурсів
- обґрунтовувати та розраховувати показники оплати та преміювання праці
- вимірювати та планувати показники продуктивності праці
- прогнозувати робочі місця
- нормувати робочий час та трудові витрати, режим відпочинку
- планувати та прогнозувати чисельність робітників
- обґрунтовувати показники ефективності управління персоналом
- виконувати техніко-економічні розрахунки, які пов'язані з аналізом і обґрунтуванням рішень стосовно створення операційної системи
- розробляти операційну стратегію

# **ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

## **Розділ 1. Теоретичні та методологічні основи операційного менеджменту**

### **Тема 1. Теоретичні основи операційного менеджменту**

Сутність операційного менеджменту. Об'єкт, предмет, загальні поняття і завдання операційного менеджменту. Місце операційного менеджменту в організаційній структурі підприємства. Генезис операційного менеджменту. Історія розвитку операційного менеджменту. Концепції й основні функції операційного менеджменту

### **Тема 2. Менеджмент операційної системи**

Поняття операційної системи. Структура операційної системи. Типологія операційних систем. Характерні риси операційних систем. Виробничі системи. Відмінності між процесами виробництва продукції і послуг. Операційний менеджмент виробничої діяльності. Операційний менеджмент у торгово-посередницькій діяльності. Операційний менеджмент у сфері послуг

### **Тема 3. Сутність і методологічні основи управління операційною системою**

Операційна стратегія. Керування операціями. Алгоритми керування операціями. Характеристика понять «операційна функція» й «операційна стратегія». Сучасні підходи до побудови операційних систем.

Життєвий цикл операційної системи. Характеристика режиму функціонування операційної системи.

Стратегія і тактика в управлінні операційною системою. Інновації і розвиток операційної системи

## **Розділ 2. Управління матеріальними ресурсами і операційною інфраструктурою підприємства**

### **Тема 4. Управління матеріальними ресурсами і виробничими запасами**

Системний підхід в управлінні матеріальними ресурсами і виробничими запасами. Принципи формування і функціонування системи управління матеріальними ресурсами. Управління процесом матеріалоспоживання. Місце і види виробничих запасів в системі підприємства. Управління виробничими запасами

### **Тема 5. Управління операційною інфраструктурою підприємства**

Склад і задачі операційної інфраструктури. Ремонтне господарство. Інструментальне господарство. Енергетичне господарство. Транспортне господарство. Складське господарство

## **Розділ 3. Виробничий менеджмент**

### **Тема 6. Управління виробничими потужностями на підприємствах**

Потужність операційної системи. Стратегічне планування потужностей. Концепції планування потужностей.

Ефект масштабу виробництва. Крива зростання продуктивності. Ефект економії, обумовлений зростанням продуктивності і масштабу виробництва.

Гнучкість виробничих потужностей. Планування завантаження потужностей. Визначення потреби у виробничій потужності

### **Тема 7. Управління якістю продукції і послуг і розробка продукції**

Загальне управління якістю і сертифікація. Основні поняття і показники якості. Вимоги до якості і витрати на забезпечення якості. Стратегічний менеджмент якості. Система управління якістю на підприємстві. Системи якості за українськими і міжнародними стандартами



Проектування продукції. Функціонально-вартісний аналіз. Вибір технологічного процесу. Технології у виробництві. Системи технічного забезпечення. Системи програмного забезпечення

## **Тема 8. Управління матеріально-технічним постачанням**

Управління закупівлями. Управління ланцюгом поставок. Закупівлі "точно в строк". Глобальні джерела поставок.

Роль і значення служби постачання. Склад служби забезпечення підприємства. Планування матеріально-технічного постачання.

Система постачання виробництва. Виробничі системи "точно в строк" (JIT). Логіка "точно в строк" (JIT). Японський підхід до продуктивності в системі "точно в строк" (JIT). Вимоги до системи "точно в строк" (JIT). Основні шляхи економії матеріалів

## **Тема 9. Управління збутом на підприємстві**

Характеристика об'єктів розподілу. Характеристика суб'єктів розподілу. Види розподілення, ознаки їхньої класифікації. Система прямого збуту. Інтенсивний збут. Вибірковий (селективний) збут. Ексклюзивний розподіл і франшиза. Процес організації руху товарів. Вибір місця збереження запасів і способу складування. Визначення системи переміщення вантажів. Уведення системи управління запасами. Установлення процедури обробки замовлень. Вибір способів транспортування продукції. Канали збуту. Поняття, сутність і класифікація каналів розподілу. Процес організації системи збуту.

Основні цілі розподілу і стратегія збуту. Залежність інтенсивності розподілу від характеристик продукції.

Маркетингові збутові системи: вертикальні, многоканальні, горизонтальні, традиційні

## **Розділ 4. Розміщення операційної системи й організація трудового процесу**

### **Тема 10. Розміщення операційної системи**

Розміщення виробничих і сервісних об'єктів. Критерії розміщення виробничих об'єктів. Методи розміщення промислових підприємств.

Розміщення устаткування і планування приміщень. Основні способи розміщення устаткування. Розміщення устаткування за технологічним принципом. Розміщення виробництва за предметним принципом. Розміщення устаткування за принципом групової технології. Розміщення устаткування за принципом обслуговування нерухомого об'єкту

### **Тема 11. Організація і нормування праці**

Планування офісу. Планування трудового процесу і нормування праці. Рішення, що приймаються при плануванні трудового процесу. Поведінкові аспекти в плануванні трудового процесу. Фізіологічні аспекти в плануванні трудового процесу.

Організація праці. Поняття та основні напрямки організації праці. Організація та обслуговування робочих місць. Атестація робочих місць. Суспільна і економічна ефективність заходів щодо вдосконалення організації праці.

Вимірювання і нормування праці. Сутність і зміст процесу нормування праці

### **Тема 12. Оплата праці**

Види доходів у суспільстві. Вартість робочої сили та її показники. Заробітна плата. Тарифна система оплати праці. Погодинна форма оплати праці та її системи. Відрядна форма оплати праці та її системи.

Система трудових показників. Планування продуктивності праці за факторами її зростання. Планування фонду заробітної плати.

Аналіз трудових показників. Звітність у сфері праці

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Євтушенко В.А. Методичні рекомендації щодо виконання курсових робіт з навчальної дисципліни “Операційний менеджмент” для студентів спеціальності 073 „Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності”. – Х.: ХНУ, 2015. – 30 с. [Текст]
2. Євтушенко В. А. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни «Операційний менеджмент» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності». – Х.: ХНУ, 2015. – 100 с. [Електронний варіант]
3. Маркетинг: підручник / В. Руделіус та ін. – К.: Навч.-метод. центр Консорціуму із удосконалення менеджмент-освіти в Україні, 2009. – 648 с.
4. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент: Принципы и практика: перевод с англ. – СПб.: Питер, 2002. – 319 с.
5. Курочкин А. С. Операционный менеджмент: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 144 с.
6. Сумець О. М. Основи операційного менеджменту: Підручник / За ред. проф. О. Л. Яременка. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 416 с.
7. Чейз Ричард Б., Эквилайн Николас Дж., Якобс Роберт Ф. Производственный и операционный менеджмент: Пер. с англ. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2004. – 704 с.

### Додаткова

1. Конституція України. // Відомості ВРУ. – 1996. - № 30. – С. 380 - 418.
2. Господарський кодекс України від 16.01.2003. № 436-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – №№ 18-22.
3. Кодекс законів про працю України з постатейними матеріалами. – К.: Юрінком Інтер, 1998. – 140 с.

4. Кодекс України про адміністративні правопорушення. – Харків: Неофіт, 1997. – 230 с.
5. Закон України „Про відпустки”// Відомості ВРУ. – 1997. - № 2. – ст.4.
6. Закон України “Про власність” від 07.02.1991. № 697- XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 20.
7. Закон України “Про господарські товариства” від 19.09.1991. № 1576- XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 49.
8. Закон України „Про зайнятість населення” від 1.03.91р. № 803-12 (із змінами і доповненнями) (Витяг).
9. Закон України “Про інвестиційну діяльність” від 18.09.1991. № 1560 - XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 47.
10. Закон України „Про колективні договори і угоди” // Відомості ВРУ. – 1993. - №36. – ст. 362.
11. Закон України „Про охорону праці”// Відомості ВРУ. – 1992. - № 46. – ст. 668.
12. Закон України „Про оплату праці” // Відомості ВРУ. – 1995. - №17. – ст.121.
13. Закон України „Про пенсійне забезпечення” від 5.11.91р. № 1788-12 (із змінами і доповненнями).
14. Закон України „Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)” // ЗУ. – К., 1999. – Т.15. – с. 322-343.
15. Закон України “Про товарну біржу” від 10.12.1991. № 1956 - XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 10.
16. Положение (стандарт) бухгалтерского учета 2 “Баланс”. – Харьков: Информационно-производственная фирма „Эпсилон”, 1999. – С. 10 – 16.
17. Положение (стандарт) бухгалтерского учета 3 “Отчет о финансовых результатах”. – Харьков: Информационно-производственная фирма „Эпсилон”, 1999. – С. 17 – 22.

18. Положение (стандарт) бухгалтерского учета 4 “Отчет о движении денежных средств”. – Харьков: Информационно-производственная фирма „Эпсилон”, 1999. - № 11 – С. 22 – 28.
19. Положение (стандарт) бухгалтерского учета 7 “Основные средства”. – Харьков: Информационно-производственная фирма „Эпсилон”, 2000. - № 11 – С. 35 – 40.
20. Положение (стандарт) бухгалтерского учета 16 “Затраты”. – Харьков: Информационно-производственная фирма „Эпсилон”, 2000. – С. 6 – 12.
21. Порядок составления декларации о прибыли предприятия. Приказ государственной налоговой администрации Украины от 8.07.1997 № 214 // Налоги и бухгалтерский учет. – 1997. - № 35. – С. 13-26.
22. Про захист економічної конкуренції: Закон України від 11 січня 2001 року № 2210-III.
23. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року № 1023-XII (в редакції від 10.01.2002).
24. Про підприємництво: Закон України від 7 лютого 1991 року № 698-XII (в редакції від 17.05.2001).
25. Про підприємства в Україні: Закон України від 27 березня 1991 року № 887-XII (в редакції від 29.05.2001).
26. Типове положення від 26.04.96 №473 “Про планування, облік і калькулювання собівартості продукції (робіт, послуг) у промисловості” // Відомості Верховної Ради України. – 1996. - №50. - С. 819-830.
27. Андерсон К. Менеджмент, ориентированный на потребителя. CRM – технологии как основа новых отношений с клиентом. – М.: Гранд; Фаир-Пресс, 2003. – 288с.
28. Афанасьев Н.В. Управление развитием предприятия. – Х.: ИД «ИНЖЕК», 2003. – 184с.
29. Баринов В.А. Стратегический менеджмент: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 236с.

- 30.Бідняк М.Н. Організація управління: Навч. посібник. – К.: А.С.К., 2003. – 174с.
- 31.Бизнес-модели B2B и B2C, C2C, C2B, B2A, C2A // Global Site Group. - [http://globalsitegroup.ru/articles/article\\_205.php](http://globalsitegroup.ru/articles/article_205.php)
- 32.Большаков А. С., Михайлов В. И. Современный менеджмент: Теория и практика. – СПб.: Питер, 2002. – 411 с.
- 33.Боссида Л. Искусство результативного управления. – М.: Добрая книга, 2004. – 288с.
- 34.Василенко В.О. Ситуаційний менеджмент: Навч. посібник для вузів. – К.: ЦУЛ, 2003. – 284с.
- 35.Владимирова Л. П. Прогнозирование и планирование в условиях рынка. – М.: Дашков и К, 2004. – 399 с.
- 36.Гапоненко АЛ., Панкрухин А.П. Стратегическое управление: Учебник. – М.: Омега-Л, 2004. – 472 с.
- 37.Геншин А. Технологии сбалансированного управления. – М.: Олимп-Бизнес, 2005. – 413с.
- 38.Джей Р. Энциклопедия менеджмента: алгоритмы эффективной работы. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 675с.
- 39.Добротворский И. Л. Менеджмент: эффективные технологии. – М.: Приор, 2002. – 464 с.
- 40.Экономика предприятия: Учебник / Под ред. проф. О.И. Волкова. – М.: ИНФРА – М, 2000. – 520 с.
- 41.Зайцев Л.Г., Соколова М.И. Стратегический менеджмент: Учебник. – М.: Экономистъ, 2004. – 416 с.
- 42.Зуб А.Т. Стратегический менеджмент: Теория и практика: Учеб. пособие. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 415с.
- 43.Ильенкова С. Д., Горбоцов Г. Я., Бандурин А. В. Производственный менеджмент: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 583 с.

44. Кныш М.И., Пучков В.В., Тютиков Ю.П. Стратегическое управление корпорациями. – СПб.: Редакционно-издательский центр «Культ-информ-пресс», 2002. – 240 с.
45. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент: Пер. с: англ. – СПб.; М.; Х.; Минск: Питер, 2005. – 800с.
46. Курганов В.М. Современный менеджмент Теория и практика управления. – М.: Книжный мир, 2004. – 182с.
47. Ламбен Ж.Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг: Учебник. – СПб.; М.; Х.; Минск: Питер, 2005. – 800с.
48. Менеджмент для магистров: Учеб. пособ. / Под ред. д.э.н., проф. А.А. Епифанова, д.э.н., проф. С.Н. Козьменко. – Сумы: ИТД «Университетская книга», 2003. – 762 с.
49. Міщенко А.П. Стратегічне управління: Навч. посібник для вузів. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 336с.
50. Сердюк О.Д. Теорія та практика менеджменту: Навч. посібник для вузів. – К.: Професіонал, 2004. – 424с.
51. Спицнандель В. Н. Теория и практика принятия оптимальных решений. – СПб.: Бизнес-пресса, 2002. – 394 с.
52. Сумець О.М. Стратегія підприємства: теорія, ситуації, приклади: Навч. посібник для вузів. – К.: Професіонал, 2005. – 313с.
53. Сучасна економіка та бізнес: Навч. посібник / В.А. Євтушенко, О.І. Піскун, О.В. Посилкіна. – Х.: Вид-во НФАУ, 2000. – 192 с.
54. Управління потенціалом підприємства: Навч. посібник для вузів. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 362с.
55. Управління ресурсами підприємства: Навч. посібник для вузів. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 285с.
56. Фидельман Г.Н. Альтернативный менеджмент: путь к глобальной конкурентоспособности. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 186с.

57.Хруцкий В.Е. Современный маркетинг: Настольная книга по исследованию рынка: Учеб. пособие для вузов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 528с.

58.Шершньова З.Є. Стратегічне управління: Підручник. – К.: КНЕУ, 2004. – 699с.



## ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ (ІНДЗ)

Метою написання ІНДЗ є:

- глибоке вивчення теорії питання в сучасному його стані;
- ознайомлення із застосуванням теорії на практиці;
- вивчення, збір, систематизація та обробка інформації;
- виявлення самостійної точки зору студентів на поставлені запитання.

Процес виконання ІНДЗ містить низку послідовних етапів, основними з яких є:

1. Вибір теми ІНДЗ
2. Вивчення спеціальної літератури з обраної теми
3. Складання плану
4. Розкриття змісту теми ІНДЗ: викладання теорії питання, аналіз одержаних матеріалів, обґрунтування висновків та пропозицій
5. Оформлення ІНДЗ
6. Захист ІНДЗ

Якість написання ІНДЗ і результат його захисту оцінюється за чотирьохбальною шкалою (“відмінно”, “добре”, “задовільно”, “незадовільно”) та на підставі бальних оцінок складових написання ІНДЗ за максимальною шкалою:

Зміст ІНДЗ – 10 балів;

Оформлення – 5 балів;

Презентування (захист) ІНДЗ – 5 балів.

1. Сутність операційного менеджменту
2. Об'єкт, предмет, загальні поняття і завдання операційного менеджменту
3. Місце операційного менеджменту в організаційній структурі підприємства
4. Менеджмент операційної системи
5. Операційна стратегія

6. Сутність і методологічні основи управління операційною системою
7. Керування операціями
8. Виробничі системи
9. Відмінності між процесами виробництва продукції і послуг
10. Операції у сфері виробництва
11. Операції у торговельно-посередницькій сфері
12. Операції у сфері послуг
13. Алгоритми керування операціями
14. Характеристика понять «операційна функція» й «операційна стратегія»
15. Історія розвитку теорії операційного менеджменту
16. Генезис операційного менеджменту
17. Концепції й основні функції операційного менеджменту
18. Поняття операційної системи
19. Типологія операційних систем
20. Характерні риси операційних систем
21. Сучасні підходи до побудови операційних систем
22. Життєвий цикл операційної системи
23. Характеристика режиму функціонування операційної системи
24. Стратегія і тактика в управлінні операційною системою
25. Інновації і розвиток операційної системи
26. Управління матеріальними ресурсами і виробничими запасами
27. Принципи формування і функціонування системи управління матеріальними ресурсами
28. Управління процесом матеріалоспоживання
29. Управління процесом матеріалопостачання
30. Місце і види виробничих запасів в системі підприємства
31. Управління виробничими запасами
32. Управління операційною інфраструктурою підприємства
33. Склад і задачі операційної інфраструктури
34. Ремонтне господарство

35. Інструментальне господарство
36. Енергетичне господарство
37. Транспортне господарство
38. Складське господарство
39. Управління якістю продукції і послуг
40. Загальне управління якістю і сертифікація
41. Основні поняття і показники якості
42. Вимоги до якості і витрати на забезпечення якості
43. Стратегічний менеджмент якості
44. Система управління якістю на підприємстві
45. Системи якості за українськими і міжнародними стандартами
46. Управління закупівлями
47. Управління ланцюгом поставок
48. Закупівлі «точно в строк»
49. Глобальні джерела поставок
50. Управління матеріально-технічним постачанням
51. Роль і значення служби постачання
52. Склад служби забезпечення підприємства
53. Планування матеріально-технічного постачання
54. Система постачання виробництва
55. Основні шляхи економії матеріалів
56. Управління збутом на підприємстві
57. Потужність операційної системи
58. Стратегічне планування потужностей
59. Управління виробничими потужностями на підприємствах
60. Концепції планування потужностей
61. Ефект масштабу виробництва
62. Крива зростання продуктивності
63. Ефект економії, обумовлений зростанням продуктивності і масштабу виробництва

64. Гнучкість виробничих потужностей
65. Планування завантаження потужностей
66. Визначення потреби у виробничій потужності
67. Виробничі системи «точно в строк» (JIT)
68. Логіка операцій «точно в строк» (JIT)
69. Японський підхід до продуктивності в системі «точно в строк» (JIT)
70. Вимоги до системи «точно в строк» (JIT)
71. Розміщення операційної системи
72. Розміщення виробничих і сервісних об'єктів
73. Критерії розміщення виробничих об'єктів
74. Методи розміщення промислових підприємств
75. Розміщення устаткування і планування приміщень
76. Основні способи розміщення устаткування
77. Розміщення устаткування за технологічним принципом
78. Розміщення виробництва за предметним принципом
79. Розміщення устаткування за принципом групової технології
80. Розміщення устаткування за принципом обслуговування нерухомого об'єкту
81. Планування офісу
82. Планування трудового процесу і нормування праці
83. Рішення, що приймаються при плануванні трудового процесу
84. Поведінкові аспекти в плануванні трудового процесу
85. Фізіологічні аспекти в плануванні трудового процесу
86. Організація праці
87. Поняття та основні напрямки організації праці
88. Організація та обслуговування робочих місць
89. Атестація робочих місць
90. Суспільна і економічна ефективність заходів щодо вдосконалення організації праці
91. Вимірювання і нормування праці

92. Сутність і зміст процесу нормування праці
93. Оплата праці
94. Заробітна плата
95. Тарифна система оплати праці
96. Погодинна форма оплати праці та її системи
97. Відрядна форма оплати праці та її системи
98. Розробка продукції
99. Проектування продукції
100. Функціонально-вартісний аналіз
101. Вибір технологічного процесу
102. Технології у виробництві
103. Системи технічного забезпечення
104. Системи програмного забезпечення
105. Операційний менеджмент виробничої діяльності
106. Операційний менеджмент у торговельно-посередницькій діяльності
107. Операційний менеджмент у сфері послуг
108. Стандартизація в системі операційного менеджменту
109. Сертифікація продукції та послуг
110. ISO 9001:2015: лідерство
111. ISO 9001:2015: сумісність з іншими стандартами системи менеджменту
112. ISO 9001:2015: оцінка ризиків
113. ISO 9001:2015: процесний підхід
114. ISO 9001:2015: принципи управління якістю
115. ISO 9001:2015: планування змін
116. ISO 9001:2015: ресурси
117. ISO 9001:2015: планування
118. ISO 9001:2015: розробка політики в області якості
119. ISO 9001:2015: орієнтація на споживачів
120. ISO 9001:2015: область застосування системи менеджменту якості

121. ISO 9001:2015: система управління якістю та її процеси
122. ISO 9001:2015: планування діяльності та управління нею
123. ISO 9001:2015: вимоги до продукції і послуг
124. ISO 9001:2015: оцінка показників діяльності
125. ISO 9001:2015: поліпшення діяльності в галузі якості

## **ПИТАННЯ ДО ЕКЗАМЕНУ**

1. Сутність операційного менеджменту
2. Об'єкт, предмет, загальні поняття і завдання операційного менеджменту
3. Місце операційного менеджменту в організаційній структурі підприємства
4. Менеджмент операційної системи
5. Операційна стратегія
6. Сутність і методологічні основи управління операційною системою Керування операціями
7. Виробничі системи
8. Відмінності між процесами виробництва продукції і послуг
9. Операції у сфері виробництва
10. Операції у торговельно-посередницькій сфері
11. Операції у сфері послуг
12. Алгоритми керування операціями
13. Характеристика понять «операційна функція» й «операційна стратегія»
14. Історія розвитку операційного менеджменту
15. Генезис операційного менеджменту
16. Концепції й основні функції операційного менеджменту
17. Поняття операційної системи
18. Типологія операційних систем
19. Характерні риси операційних систем

20. Сучасні підходи до побудови операційних систем
21. Життєвий цикл операційної системи
22. Характеристика режиму функціонування операційної системи
23. Стратегія і тактика в управлінні операційною системою
24. Інновації і розвиток операційної системи
25. Управління матеріальними ресурсами і виробничими запасами
26. Принципи формування і функціонування системи управління матеріальними ресурсами
27. Управління процесом матеріалоспоживання
28. Місце і види виробничих запасів в системі підприємства
29. Управління виробничими запасами
30. Управління операційною інфраструктурою підприємства
31. Склад і задачі операційної інфраструктури
32. Ремонтне господарство
33. Інструментальне господарство
34. Енергетичне господарство
35. Транспортне господарство
36. Складське господарство
37. Управління якістю продукції і послуг
38. Загальне управління якістю і сертифікація
39. Основні поняття і показники якості
40. Вимоги до якості і витрати на забезпечення якості
41. Стратегічний менеджмент якості
42. Система управління якістю на підприємстві
43. Системи якості за українськими і міжнародними стандартами
44. Управління закупівлями
45. Управління ланцюгом поставок
46. Закупівлі "точно в строк"
47. Глобальні джерела поставок
48. Управління матеріально-технічним постачанням

49. Роль і значення служби постачання
50. Склад служби забезпечення підприємства
51. Планування матеріально-технічного постачання
52. Система постачання виробництва
53. Основні шляхи економії матеріалів
54. Управління збутом на підприємстві
55. Потужність операційної системи
56. Стратегічне планування потужностей
57. Управління виробничими потужностями на підприємствах
58. Концепції планування потужностей
59. Ефект масштабу виробництва
60. Крива зростання продуктивності
61. Ефект економії, обумовлений зростанням продуктивності і масштабу виробництва
62. Гнучкість виробничих потужностей
63. Планування завантаження потужностей
64. Визначення потреби у виробничій потужності
65. Виробничі системи "точно в строк" (JIT)
66. Логіка "точно в строк" (JIT)
67. Японський підхід до продуктивності в системі "точно в строк" (JIT)
68. Вимоги до системи "точно в строк" (JIT)
69. Розміщення операційної системи
70. Розміщення виробничих і сервісних об'єктів
71. Критерії розміщення виробничих об'єктів
72. Методи розміщення промислових підприємств
73. Розміщення устаткування і планування приміщень
74. Основні способи розміщення устаткування
75. Розміщення устаткування за технологічним принципом
76. Розміщення виробництва за предметним принципом
77. Розміщення устаткування за принципом групової технології



78. Розміщення устаткування за принципом обслуговування нерухомого об'єкту
79. Планування офісу
80. Планування трудового процесу і нормування праці
81. Рішення, що приймаються при плануванні трудового процесу
82. Поведінкові аспекти в плануванні трудового процесу
83. Фізіологічні аспекти в плануванні трудового процесу
84. Організація праці
85. Поняття та основні напрямки організації праці
86. Організація та обслуговування робочих місць
87. Атестація робочих місць
88. Суспільна і економічна ефективність заходів щодо вдосконалення організації праці
89. Вимірювання і нормування праці
90. Сутність і зміст процесу нормування праці
91. Оплата праці
92. Заробітна плата
93. Тарифна система оплати праці
94. Погодинна форма оплати праці та її системи
95. Відрядна форма оплати праці та її системи
96. Розробка продукції
97. Проектування продукції
98. Функціонально-вартісний аналіз
99. Вибір технологічного процесу
100. Технології у виробництві
101. Системи технічного забезпечення
102. Системи програмного забезпечення
103. Операційний менеджмент виробничої діяльності
104. Операційний менеджмент у торгово-посередницькій діяльності
105. Операційний менеджмент у сфері послуг

## МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

### РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

#### Критерії оцінювання знань студентів

Поточне тестування		Підсумковий семестровий контроль	Сума
Розділ 1	Розділ 2	до 40 балів	до 100 балів
до 30 балів	до 30 балів		

#### Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом року (семестру)	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену	для індивідуального навчально-дослідного завдання (ІНДЗ)
90 – 100	відмінно	зараховано
70– 89	добре	зараховано
50– 69	задовільно	зараховано
1 – 49	незадовільно	не зараховано

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має за мету перевірку рівня знань студентів з певних лекційних питань навчальної програми та набуття навичок щодо розв'язання конкретних практичних ситуацій.

Самостійна робота студентів – виконання контрольної роботи (ІНДЗ).

Підсумковий контроль здійснюється в формі іспиту.

Студент вважається **допущеним до іспиту** на підставі:

- для денної форми навчання – наявності всіх виконаних практичних завдань та двох розділів,
- для заочної форми – зарахованих ІНДЗ.

#### Види та форми контролю знань студентів

	Види поточного контролю знань студентів	Форма підсумкового контролю знань студентів
Розділ 1	Тестові, розрахунково-аналітичні та ситуаційні завдання	Іспит
Розділ 2	Тестові, розрахунково-аналітичні та ситуаційні завдання	
Підсумковий семестровий контроль	Теоретичні та тестові запитання, розрахунково-аналітичні та ситуаційні завдання	
ІНДЗ	Реферат, контрольна робота	

#### Критерії оцінювання письмової екзаменаційної роботи

Екзаменаційний білет містить **5 питань**, кожне з яких оцінюється від **0 до 8 балів**.

**Екзаменаційний білет** складається з:

- Тестове завдання
- Трьох теоретичних запитань
- Розрахунково-аналітичне завдання

**За результатами іспиту** студенти отримують оцінки:

“5” – “відмінно”,

“4” – “добре”,

“3” – “задовільно”,

“2” – “незадовільно”

та за шкалою ECTS

**60 % - результати модульних контролів, 40 % - результати іспиту**

**Іспит проводиться в письмовій формі; регламент – 2 академічних години.**

Студент має право на апеляцію відповідно встановленого порядку

**Оцінювання тестових завдань:**

за кожен правильну відповідь – 1 бал

Кількість правильних відповідей, балів	Оцінка за національною шкалою
10	Відмінно
8-9	Добре
5-7	Задовільно
до 5	Незадовільно

**Оцінювання теоретичної підготовки:**

**Оцінка “5” (відмінно)** – виставляється студенту, який показав всебічні, систематизовані, глибокі знання навчально-програмного матеріалу, вміння вільно виконувати теоретичні завдання та грамотно, творчо інтерпретувати одержані результати, продемонстрував знання основної та додаткової літератури, має творчий нахил в розумінні та використанні навчально-програмного матеріалу.

**Оцінка “4” (добре)** – виставляється студенту, який показав повне знання навчально-програмного матеріалу, успішно виконав теоретичні завдання, засвоїв основну літературу, рекомендовану програмою, показав систематичний характер знань, але припустив окремі несуттєві помилки, які не мають принципового характеру.

**Оцінка “3” (задовільно)** – виставляється студенту, який виявив знання основного навчально-програмного матеріалу в обсязі, що є необхідним для подальшого навчання, в цілому справився з поставленим завданням, але при

цьому окремими навичками володіє невпевнено, демонструє здатність упоратися з виконанням завдань, передбачених теоретичною частиною іспиту, але не в змозі зробити певні аналітичні висновки.

**Оцінка “2” (незадовільно)** – виставляється студенту, який не засвоїв необхідний теоретичний навчально-програмний матеріал, допустив принципові помилки у виконанні передбачених іспитом завдань та не виявив безсумнівної спроможності продовжувати навчання.

#### **Оцінювання розрахунково-аналітичних завдань:**

**Оцінка “5” (відмінно)** – отримує студент, який дав вірні відповіді на запитання завдання, показав системні знання, ретельно описав і чітко оформив алгоритм відповіді, зробив належні висновки.

**Оцінка “4” (добре)** – отримує студент, який дав вірні відповіді на всі запитання, але не дотримався належного алгоритму, неповно зробив висновки або не показав творчого системного підходу до проблеми.

**Оцінка “3” (задовільно)** – отримує студент, який в цілому виконав завдання, але не дав вірні вичерпні відповіді, не зробив висновки.

**Оцінка “2” (незадовільно)** – студент, який не дав вірної відповіді.

## ПРИКЛАДИ ТИПОВИХ ЗАВДАНЬ НА РЕКТОРСЬКУ КОНТРОЛЬНУ РОБОТУ

Варіант № 1

*1. Тестові завдання:*

1. Формування ефективної системи керування операціями у виробництві, сервісі – це:

- а) мета операційного менеджменту
- б) предмет операційного менеджменту
- в) завдання операційного менеджменту
- г) спрямованість операційного менеджменту

2. Алгоритм, який відтворює процес керування, що складається з ланцюжка послідовних дій, – це:

- а) лінійний алгоритм
- б) циклічний алгоритм
- в) розгалужений алгоритм
- г) адаптивний алгоритм

3. Визначає, як керувати ключовими організаційними ланками операційної системи, а також: як забезпечувати виконання стратегічно важливих оперативних завдань (купівля матеріалів, керування запасами, ремонт, транспортування, рекламні кампанії):

- а) операційна функція
- б) операційна стратегія

4. Первісний класичний підхід до операційного менеджменту як до теоретичної науки, об'єктом вивчення якої є керування операціями й операційними системами, – це:

- а) аналітична концепція
- б) технологічна концепція
- в) інтегральна концепція

5. Підхід, побудований на основі виділення і формалізованого опису послідовних чи рівнобіжних функцій, необхідних для одержання заданого результату, – це:

- а) функціональний підхід
- б) галузевий підхід
- в) організаційний підхід

6. Етап, на якому відбувається спад ефективності, йдуть «сигнали тривоги» про втрату досягнутих значень та решти параметрів системи, – це:

- а) етап зародження і формування операційної системи
- б) етап швидкого зростання ефективності
- в) етап стабільності
- г) етап ліквідації чи модернізації операційної системи

7. Підтримка життєздатності, збереження функцій, що визначають цілісність операційної системи, якісну її визначеність і характеристики її сутності, – це:

- а) тенденція функціонування
- б) тенденція розвитку

8. Режим функціонування, що характеризує збіг або достатню наближеність фактичних і планових параметрів операційної системи, що функціонує в межах її реальної потужності, – це:

- а) нормальний режим
- б) перехідний режим

9. Кількість операцій, які можуть бути виконані за повного виключення чинника невизначеності на всіх рівнях і ланках операційної системи – це:

- а) потенційна (проектowana) потужність
- б) нормативна потужність
- в) розрахункова потужність
- г) максимальна потужність
- д) мінімальна потужність
- е) оптимальна потужність

10. Метод, що становить складання балансу потужностей операційної системи, обчислення необхідних потужностей для одержання продукту, співставлення отриманих значень потужності з реально наявними можливостями, – це:

- а) балансовий метод
- б) метод вузьких місць
- в) метод виявлення зайвих потужностей

## **2. Теоретичні запитання:**

1. Об'єкт, предмет і завдання операційного менеджменту
2. Характеристика понять «операційна функція» й «операційна стратегія»
3. Алгоритми керування операціями

## **3. Розрахунково-аналітичне завдання:**

***Проведення вартісного аналізу при прийнятті рішення про придбання товару***



Оцініть доцільність придбання нових видів прокладок для вентилів для котельні, якщо існуючий вид прокладок при регулярному використанні вимагає заміни кожні три місяці. Ціна придбання прокладок старого зразка  $C_1 = 0,9$  грн., а нового  $C_2 = 4,4$  грн. Кількість прокладок, що необхідна – 150 одиниць. При заміні прокладок котельня змушена призупиняти діяльність, внаслідок чого неотримується 700 грн. Новий вид прокладок має удвічі довший термін експлуатації.

1. Проведіть вартісний аналіз нового виду прокладок.
2. Зробіть висновок щодо доцільності придбання нового виду прокладок за запропонованою ціною.

## Варіант № 2

### *1. Тестові завдання:*

1. Закономірності планування, створення й ефективного використання операційної системи організації – це:

- а) мета операційного менеджменту
- б) предмет операційного менеджменту
- в) завдання операційного менеджменту
- г) спрямованість операційного менеджменту

2. Алгоритм, що практично завжди є похідним від лінійного, тобто за умови, що отриманий проміжний результат від проведених дій (дії) буде незадовільним (небажаним), виникає потреба повернутися до однієї з попередніх дій з метою поліпшення отриманого раніше результату – це:

- а) лінійний алгоритм
- б) циклічний алгоритм
- в) розгалужений алгоритм
- г) адаптивний алгоритм

3. Визначає, як керувати ключовими організаційними ланками операційної системи, а також: як забезпечувати виконання стратегічно важливих оперативних завдань (купівля матеріалів, керування запасами, ремонт, транспортування, рекламні кампанії):

- а) операційна функція
- б) операційна стратегія

4. Концепція, що базується на основах системотехніки і системаноалізу, що використовуються як для моделювання власне операцій і операційних систем, так і їхнього синтезу, – це:

- а) аналітична концепція
- б) технологічна концепція
- в) інтегральна концепція

5. Підхід, що є найбільш адекватним і гнучким, оскільки налагоджує керування операціями, виходячи з власне інформаційних критеріїв ефективності керування, але все це допустимо тільки при безумовному врахуванні операційних констант, – це:

- а) функціональний підхід
- б) галузевий підхід
- в) організаційний підхід

6. Етап, що характеризується практично найвищими показниками ефективності функціонування операційної системи, незмінністю (сталістю) вихідних параметрів системи, низькою імовірністю відмовлень, високими показниками живучості і чутливості тощо, – це:

- а) етап зародження і формування операційної системи
- б) етап швидкого зростання ефективності
- в) етап стабільності
- г) етап ліквідації чи модернізації операційної системи

7. Підтримка життєздатності, збереження функцій, що визначають цілісність операційної системи, якісну її визначеність і характеристики її сутності, – це:

- а) тенденція функціонування
- б) тенденція розвитку

8. Режим функціонування, що характеризується невідповідністю вхідної потужності системи, а також вимог технологічної дисципліни, якості і структури використовуваних ресурсів, зривами узгодження в просторі і часі основних параметрів і функцій – це:

- а) нормальний режим
- б) перехідний режим

9. Вимірник максимуму потужності на відібраних компонентах системи – це:

- а) потенційна (проектowana) потужність
- б) нормативна потужність
- в) розрахункова потужність
- г) максимальна потужність
- д) мінімальна потужність
- е) оптимальна потужність

10. Метод, в основі якого лежать процедури визначення найменш потужної ланки операційної системи і планування механізмів її розширення до наступних за рівнем потужності ланок; послідовне вирішення цього ж завдання аж до виходу всіх ланок до рівня найпотужніших, – це:

- а) балансовий метод
- б) метод вузьких місць
- в) метод виявлення зайвих потужностей

## **2. Теоретичні запитання:**

1. Охарактеризуйте місце операційного менеджменту в організаційній структурі підприємства
2. Сучасні підходи до побудови операційних систем
3. Життєвий цикл операційної системи

## **3. Розрахунково-аналітичне завдання:**

### ***Визначення обсягів реалізації продукції торговельно-комерційним підприємством***

ТОВ „Корона” є офіційним дистриб'ютером фірми Canon з продажу в певному регіоні копіювальних машин нового типу RX – 505. Визначте мінімальний річний обсяг реалізації продукції, що забезпечить беззбитковість, за наступних умов:

- витрати на оренду приміщень та їхнє утримання становлять 4000 тис. грн.. на рік;
- витрати на управління та господарське обслуговування – 3000 грн. на рік;
- закупівельна ціна – 1500 грн./од.;
- ціна реалізації – 3000 грн./од.;
- змінні витрати на один виріб – 500 грн.

Оцініть ступінь впливу зростання закупівельної ціни на 10% на критичний обсяг реалізації продукції.

*1. Тестові завдання:*

1. Побудова керувальних систем, що забезпечують виконання необхідних дій і процедур для одержання ринкового результату від функціонування операційної системи будь-якої організації – це:

- а) мета операційного менеджменту
- б) предмет операційного менеджменту
- в) завдання операційного менеджменту
- г) спрямованість операційного менеджменту

2. Алгоритм, в який можуть входити «рівнобіжні дії», дуже вигідні в тому, що дозволяють збільшити кількість структур і людей (менеджерів), які одночасно виконують поставлену задачу – це:

- а) лінійний алгоритм
- б) циклічний алгоритм
- в) розгалужений алгоритм
- г) адаптивний алгоритм

3. Дія, яка стосується забезпечення (виконання) операції, – це:

- а) операційна функція
- б) операційна стратегія

4. Первісний класичний підхід до операційного менеджменту як до теоретичної науки, об'єктом вивчення якої є керування операціями й операційними системами, – це:

- а) аналітична концепція
- б) технологічна концепція
- в) інтегральна концепція

5. Підхід, що є найбільш адекватним і гнучким, оскільки налагоджує керування операціями, виходячи з власне інформаційних критеріїв ефективності керування, але все це допустимо тільки при безумовному врахуванні операційних констант, – це:

- а) функціональний підхід
- б) галузевий підхід
- в) організаційний підхід

6. Етап, на якому віддача, тобто поточна ефективність, збільшується за рахунок зняття обмежень координації ланок, підрозділів і їхніх функцій, – це:

- а) етап зародження і формування операційної системи
- б) етап швидкого зростання ефективності
- в) етап стабільності
- г) етап ліквідації чи модернізації операційної системи

7. Набуття операційною системою нової якості, що зміцнює життєздатність за умов змін у зовнішньому середовищі, – це:

- а) тенденція функціонування
- б) тенденція розвитку

8. Режим функціонування, що характеризується невідповідністю вхідної потужності системи, а також вимог технологічної дисципліни, якості і структури використовуваних ресурсів, зривами узгодження в просторі і часі основних параметрів і функцій – це:

- а) нормальний режим
- б) перехідний режим

9. Кількість завершених операцій, що допускаються найменш масштабним компонентом операційної системи – це:

- а) потенційна (проектowana) потужність
- б) нормативна потужність
- в) розрахункова потужність
- г) максимальна потужність
- д) мінімальна потужність
- е) оптимальна потужність

10. Метод, в якому аналіз потужності операційної системи будується від фінішної технології і до рівня попередньої технології, – це:

- а) балансовий метод
- б) метод вузьких місць
- в) метод виявлення зайвих потужностей

## **2. Теоретичні запитання:**

1. Концепції та основні функції операційного менеджменту
2. 5Р операційного менеджменту
3. Характеристика режимів функціонування операційної системи

## **3. Розрахунково-аналітичне завдання:**

### ***Визначення мінімальних розмірів складських запасів***

Оптове підприємство вирішує задачу вибору між придбанням власного складу або орендою складського приміщення. За проведеними дослідженнями відомо, що:

- витрати на утримання власного складу та складського обладнання становлять 3000 грн. на місяць;
- змінні витрати дорівнюють 50 грн. за 1т.;
- вартість зберігання товарів на орендованому складі – 200 грн. за 1т.

Проаналізуйте мінімальний розмір складського запасу для зберігання у власному складському приміщенні.

#### Варіант № 4

##### *1. Тестові завдання:*

1. Ефективність і раціональність у керуванні будь-якими операціями – це:

- а) мета операційного менеджменту
- б) предмет операційного менеджменту
- в) завдання операційного менеджменту
- г) спрямованість операційного менеджменту

2. Алгоритм, в якому від самого початку визначається тільки перший крок, перша дія (акт), а у подальшому вибір кожної наступної дії залежить від результатів попередньої дії алгоритму – це:

- а) лінійний алгоритм
- б) циклічний алгоритм
- в) розгалужений алгоритм
- г) адаптивний алгоритм

3. Дія, яка стосується забезпечення (виконання) операції, – це:

- а) операційна функція
- б) операційна стратегія

4. Концепція, що базується на основах системотехніки і системаноалізу, що використовуються як для моделювання власне операцій і операційних систем, так і їхнього синтезу, – це:

- а) аналітична концепція
- б) технологічна концепція



в) інтегральна концепція

5. Підхід, побудований на основі виділення і формалізованого опису послідовних чи рівнобіжних функцій, необхідних для одержання заданого результату, – це:

- а) функціональний підхід
- б) галузевий підхід
- в) організаційний підхід

6. Етап, що характеризується порівняно незначною ефективністю і відносно низькими темпами її зростання, – це:

- а) етап зародження і формування операційної системи
- б) етап швидкого зростання ефективності
- в) етап стабільності
- г) етап ліквідації чи модернізації операційної системи

7. Набуття операційною системою нової якості, що зміцнює життєздатність за умов змін у зовнішньому середовищі, – це:

- а) тенденція функціонування
- б) тенденція розвитку

8. Режим функціонування, що характеризує збіг або достатню наближеність фактичних і планових параметрів операційної системи, що функціонує в межах її реальної потужності, – це:

- а) нормальний режим
- б) перехідний режим

9. Потужність, що відповідає найбільшому компонентові – це:

- а) потенційна (проекована) потужність
- б) нормативна потужність

- в) розрахункова потужність
- г) максимальна потужність
- д) мінімальна потужність
- е) оптимальна потужність

10. Метод, в якому аналіз потужності операційної системи будується від фінішної технології і до рівня попередньої технології, – це:

- а) балансовий метод
- б) метод вузьких місць
- в) метод виявлення зайвих потужностей

## **2. Теоретичні запитання:**

1. Сутність і методологічні основи управління операційною системою
2. Види операційних систем
3. Потужність операційної системи

## **3. Розрахунково-аналітичне завдання:**

### ***Вибір форми організації збуту для промислового підприємства***

Виробничо-комерційне підприємство фірма RISO виробляє і пропонує в західному регіоні цифрові дублікати RISO, офсетні машини Ryobi, офісне та друкарське обладнання. Також фірма надає оперативні поліграфічні послуги. Фірма планує вийти зі своєю продукцією в східному регіоні України. Оцініть, хто з точки зору витрат є вигіднішим для фірми RISO: власний працівник відділу збуту чи промисловий агент.

Умови їх оплати праці:

- зарплата працівника становить  $Z_p = 1380$  грн. На місяць та премія у розмірі  $P_p = 2\%$  від обсягу реалізації;
- оплата послуг промислового агента становить  $P_a = 5\%$  від обсягу реалізації.

В окремих регіонах очікується місячний оборот у розмірі  $O = 58000$  грн.

Проаналізуйте, яким має бути місячний оборот, щоб витрати для фірми RISO в обох випадках були однаковими.

## Варіант № 5

### *1. Тестові завдання:*

1. Формування ефективної системи керування операціями у виробництві, сервісі – це:

- а) мета операційного менеджменту
- б) предмет операційного менеджменту
- в) завдання операційного менеджменту
- г) спрямованість операційного менеджменту

2. Алгоритм, який відтворює процес керування, що складається з ланцюжка послідовних дій, – це:

- а) лінійний алгоритм
- б) циклічний алгоритм
- в) розгалужений алгоритм
- г) адаптивний алгоритм

3. Дія, яка стосується забезпечення (виконання) операції, – це:

- а) операційна функція
- б) операційна стратегія

4. Концепція, що базується на основах системотехніки і системаноалізу, що використовуються як для моделювання власне операцій і операційних систем, так і їхнього синтезу, – це:

- а) аналітична концепція
- б) технологічна концепція
- в) інтегральна концепція

5. Підхід, що є найбільш адекватним і гнучким, оскільки налагоджує керування операціями, виходячи з власне інформаційних критеріїв ефективності керування, але все це допустимо тільки при безумовному врахуванні операційних констант, – це:

- а) функціональний підхід
- б) галузевий підхід
- в) організаційний підхід

6. Етап, на якому віддача, тобто поточна ефективність, збільшується за рахунок зняття обмежень координації ланок, підрозділів і їхніх функцій, – це:

- а) етап зародження і формування операційної системи
- б) етап швидкого зростання ефективності
- в) етап стабільності
- г) етап ліквідації чи модернізації операційної системи

7. Набуття операційною системою нової якості, що зміцнює життєздатність за умов змін у зовнішньому середовищі, – це:

- а) тенденція функціонування
- б) тенденція розвитку

8. Режим функціонування, що характеризується невідповідністю вхідної потужності системи, а також вимог технологічної дисципліни, якості і структури використовуваних ресурсів, зривами узгодження в просторі і часі основних параметрів і функцій – це:

- а) нормальний режим
- б) перехідний режим

9. Потужність, що відповідає найбільшому компонентові – це:

- а) потенційна (проектowana) потужність
- б) нормативна потужність
- в) розрахункова потужність
- г) максимальна потужність
- д) мінімальна потужність
- е) оптимальна потужність

10. Метод, в якому аналіз потужності операційної системи будується від фінішної технології і до рівня попередньої технології, – це:

- а) балансовий метод
- б) метод вузьких місць
- в) метод виявлення зайвих потужностей

## 2. Теоретичні запитання:

1. Поняття і структура операційної системи підприємства
2. Концепції й основні функції операційного менеджменту
3. Типологія операційних систем

## 3. Розрахунково-аналітичне завдання:

**Вибір постачальника за допомогою методу співвідношення витрат**

Використовуючи метод співвідношення витрат, визначте “справжню ціну” запропонованих товарів і оцініть постачальників. Вихідні дані наведені в табл. 1.

Таблиця 1

Ключові критерії вибору товару	Оцінка постачальників		
	Постачальник №1	Постачальник №2	Постачальник №3
<b>I. Якісні параметри</b>			
1) питома вага дефектів	-2%	0	-1%
2) відповідність галузевим стандартам	-1%	+1%	-2%
<b>II. Умови постачання</b>			
1) надійність постачання	+3%	0	+3%
2) швидкість виконання замовлення	+1%	-1%	+1%
<b>III. Умови оплати</b>	-1%	-3%	-3%
<b>IV. Рівень обслуговування</b>	+1%	-1%	+1%

Враховуючи, що постачальники пропонують товар за однаковою ціною  $C=38$  грн., розрахуйте “справжню ціну” товару.

Зробіть і порекомендуйте, до послуг якого постачальника доцільно звернутись промислового підприємству.

Навчально-методичне видання

## **ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

Навчально-методичний комплекс дисципліни  
для студентів спеціальності 073 «Менеджмент  
зовнішньоекономічної діяльності»

Євтушенко Вікторія Анатоліївна

Відповідальний за випуск: В.А. Євтушенко

Формат 60 x 84/16 Папір офсет. Друк офсет.

Ум.-друк. арк. 0,76 Обл.-вид. арк. 1,2 100 прим.

ХНУ імені В.Н. Каразіна, Україна, 61022, Харків, пл. Свободи,4.

РІЗО ХНУ імені В.Н. Каразіна