

**ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАК  
РАЗНОВИДНОСТЬ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА**

**Выполнила: Дулова Александра, мэконд-2**

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ

- ▣ **Управление производством** - это управление объектами или процессами, производящих товары и / или предоставляют услуги
- ▣ Термины «управление производством», «производственный менеджмент» и «операционный менеджмент» считаются равнозначными и взаимозаменяемыми.



# Производство — потребности потребителя

Потребности  
потребителя



Производство  
(услуги)



Операционная  
система



# СТАДИИ ПРОИЗВОДСТВА

Конструирование продукта

Добыча сырья

Производство

Сбор

Распределение



## ВЕРТИКАЛЬНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

- ▣ **Вертикальная интеграция** — это процесс включения в структуру компании фирм, которые связаны с ней единой технологической цепочкой, либо слияние стадий производства единой технологической цепи и установление контроля одной компании над ними.
- ▣ При этом стадия производства понимается как процесс, в результате которого к первоначальной стоимости продукта присоединяется добавленная стоимость, а сам продукт перемещается по цепочке к конечному потребителю.



# ТИПЫ ИНТЕГРАЦИОННЫХ ОБРАЗОВАНИЙ

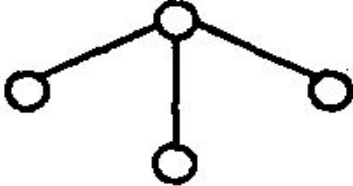
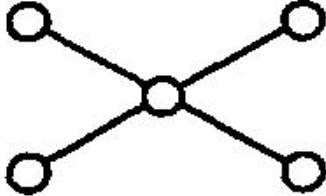

	Объединяющие партнерства	Альянс	Взаимное соглашение
Некоторые отличительные характеристики			
Социальная власть	Авторитет	Переговоры	Влияние
Формализация	Центральный орган разрабатывает письменные предписания	Участвующие организации разрабатывают письменные предписания	Неформальные условия без письменных предписаний
Санкции	Высокие	Некоторые	Нет
Тип связи	Горизонтальная жесткая	Горизонтальная среднежесткая	Вертикальная нежесткая
Пример типов отношений	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Агентство</li> <li>• Совместное предприятие</li> <li>• Корпорация</li> <li>• Ассоциация</li> <li>• Акционерное общество</li> <li>• ФПГ</li> <li>• Консорциум</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Коалиции</li> <li>• Союзы</li> <li>• Совместные программы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Неформальный комитет</li> <li>• Связи агентств-спонсоров</li> <li>• Взаимоотношения заказчика и производителя</li> <li>• Связи «покупатель — поставщик»</li> <li>• Взаимоотношения в канале распределения</li> </ul>

Рис. 4.7. Характеристика типов стратегических партнерств

# ТИПЫ ИНТЕГРАЦИОННЫХ ОБРАЗОВАНИЙ

## Взаимные согласия

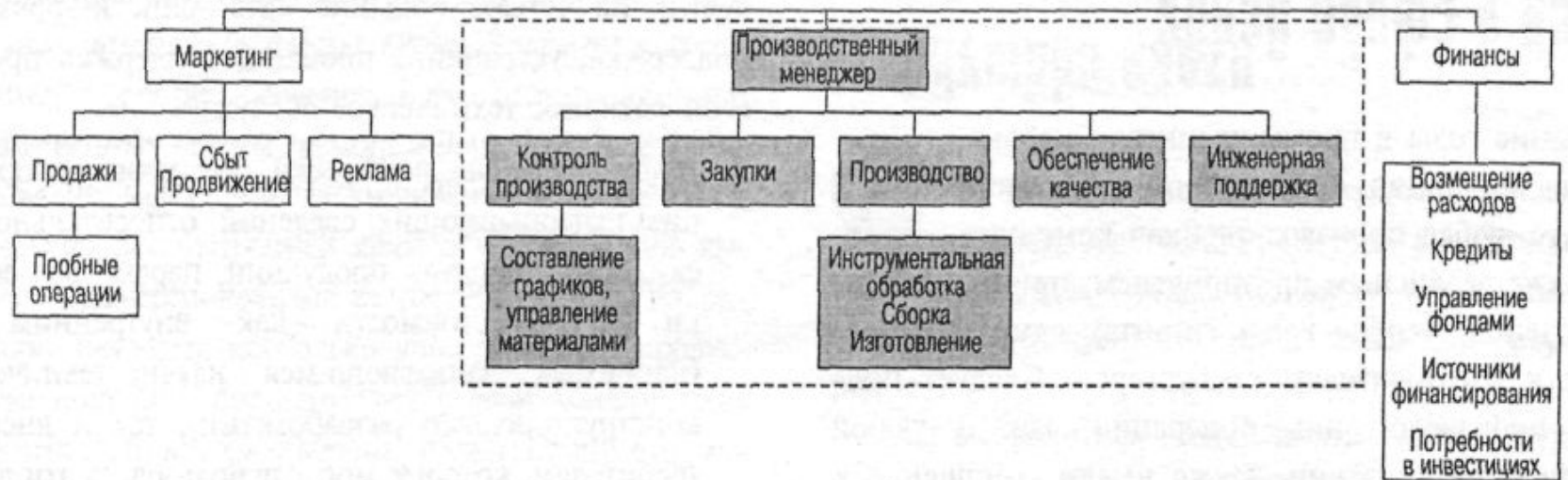
Это типичные методы продвижения продуктов через различные этапы процесса ценового цепочки, связывающие поставщиков, производителей, дистрибьюторов и покупателей, а также конечных потребителей продуктов и услуг в вертикальные каналы

## Стратегические альянсы

Соглашение о сотрудничестве двух производств для достижения одной или нескольких общих целей.



### Схема А: Производственная фирма



### Схема В: Авиакомпания

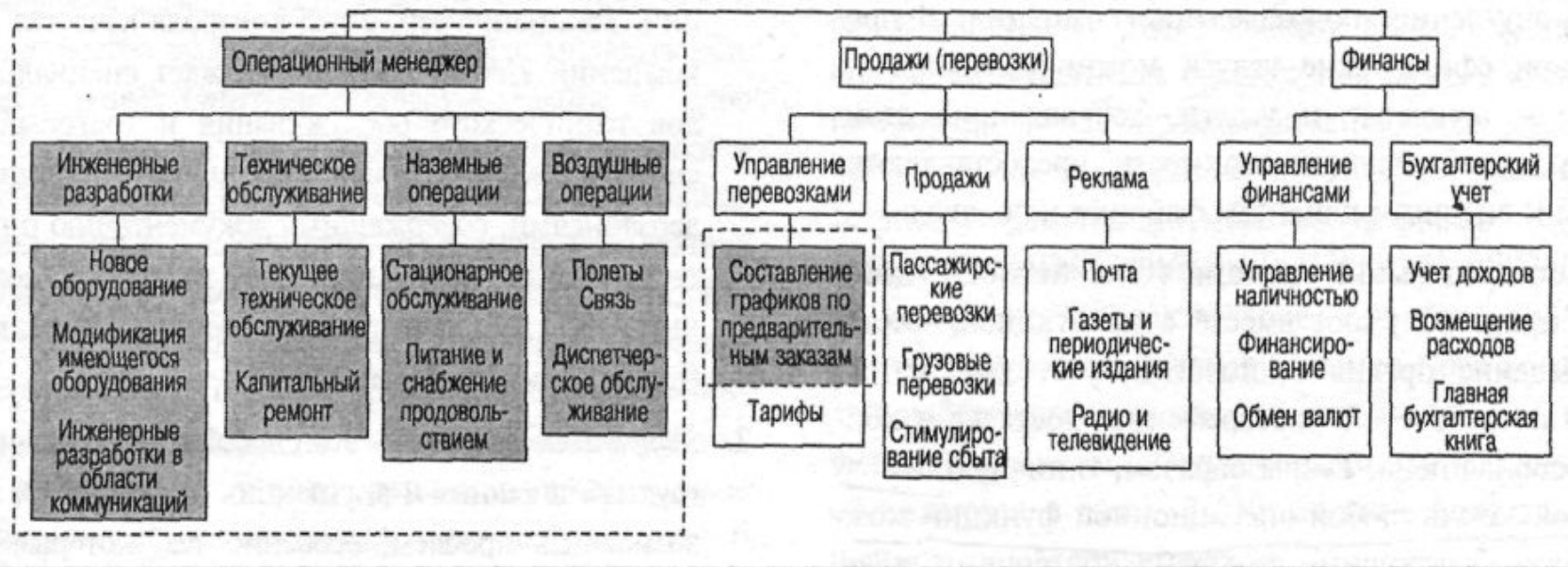


Рис. 1.2. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятий разных типов



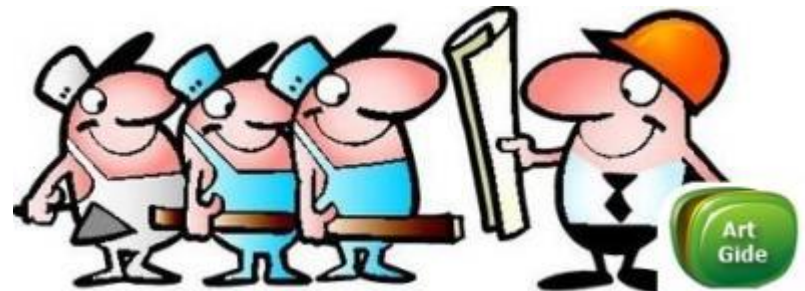
## ПРОБЛЕМЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖЕРА

- Размещение предприятий;
- Планирование предприятий и рабочих площадей;
- Распределение ресурсов и последовательность их использования;
- Выбор оборудования, его эксплуатация, текущий ремонт и замена;
- Проектирование технологического процесса и контроль его хода;
- Выбор методов работ и их проектирование;
- Контроль качества работ и т.п.



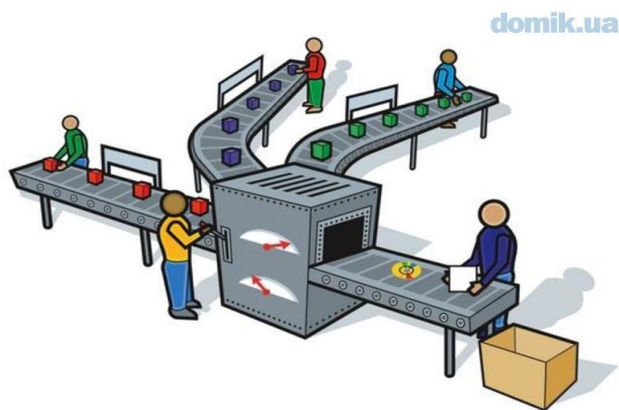
## Суть УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВОМ

- Разработка и реализация общей стратегии и направлений операционной деятельности организации;
- Разработка и внедрение операционной системы, включая разработку производственного процесса, решение о месте расположения производственных мощностей, проектирование предприятий;
- Планирование и контроль текущего функционирования системы.



# ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СИСТЕМА

- **Производственная система (Production System)** - это система, использующая операционные ресурсы компании, для преобразования фактора производства, вводимого ("входа") в выбранную ею продукцию или услугу ("выход").
- "Вход" может быть представлен сырьем, заказчиком или готовой продукцией, полученной из другой производственной системы, а также клиентом (в сфере услуг), которому необходимо обслуживания.



# КОРПОРАТИВНАЯ И ОПЕРАЦИОННАЯ СТРАТЕГИИ

- ▣ **Корпоративная стратегия** (Corporate Strategy) - это стратегия основанная на миссии компании и отражает, как фирма планирует использовать все свои ресурсы и функции с целью обеспечения конкурентного преимущества.
- ▣ **Операционная стратегия** (Production Strategy) - это стратегия определяющий способ и уровень использования производственной мощности компании, способствуют реализации корпоративной стратегии.



# МОДЕЛЬ ОПЕРАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ В ОБЩЕЙ СТРУКТУРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ



# ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС



Период	Содержание этапа
20-е годы XX века	Научный менеджмент Ф.У. Тейлора
20-30-е годы XX века	Разработка классического инструментария операционного менеджмента
30-40-е годы XX века	Развитие математического инструментария управления деятельностью организации.
50-60-е годы	Развитие производственного менеджмента как самостоятельной дисциплины
70-80-е годы XX века	Развитие систем ТВС типа Разработка модели производственной стратегии 5Р
80-90-е годы XX века	Развитие интегрального, операционного менеджмента
90-е годы XX века	Развитие реинжиниринга бизнес-процессов Развитие электронного бизнеса Развитие управления цепями поставок

# ОПЕРАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ

Производственные операции, как и любой другой элемент организации, также имеют отношение к сервису, даже если потребителем услуг является только какой-нибудь внутреннее подразделение компании.

В производственной сфере такие услуги можно разделить на две группы - основные и услуги, добавляющие стоимость.





## ОПЕРАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ

**Основными (базовыми) услугами (Core Services)**, которые потребители получают вместе с продукцией, выступают соблюдение правил технологии, учет конкретных требований потребителей, своевременная доставка и конкурентоспособная цена.

Таким образом, типичную основу классической задачи любой операционной функции можно определить следующими **четырьмя критериями: *качество, гибкость, скорость и цена*** (или **себестоимость** продукции).



# ОПЕРАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ

**Услугами, добавляющими стоимость (Value-Added Services),** называют услуги, которые просто облегчают жизнь внешнего потребителя либо, если говорить о внутренних потребителях, помогают им более качественно и быстро выполнять их конкретные профессиональные функции.

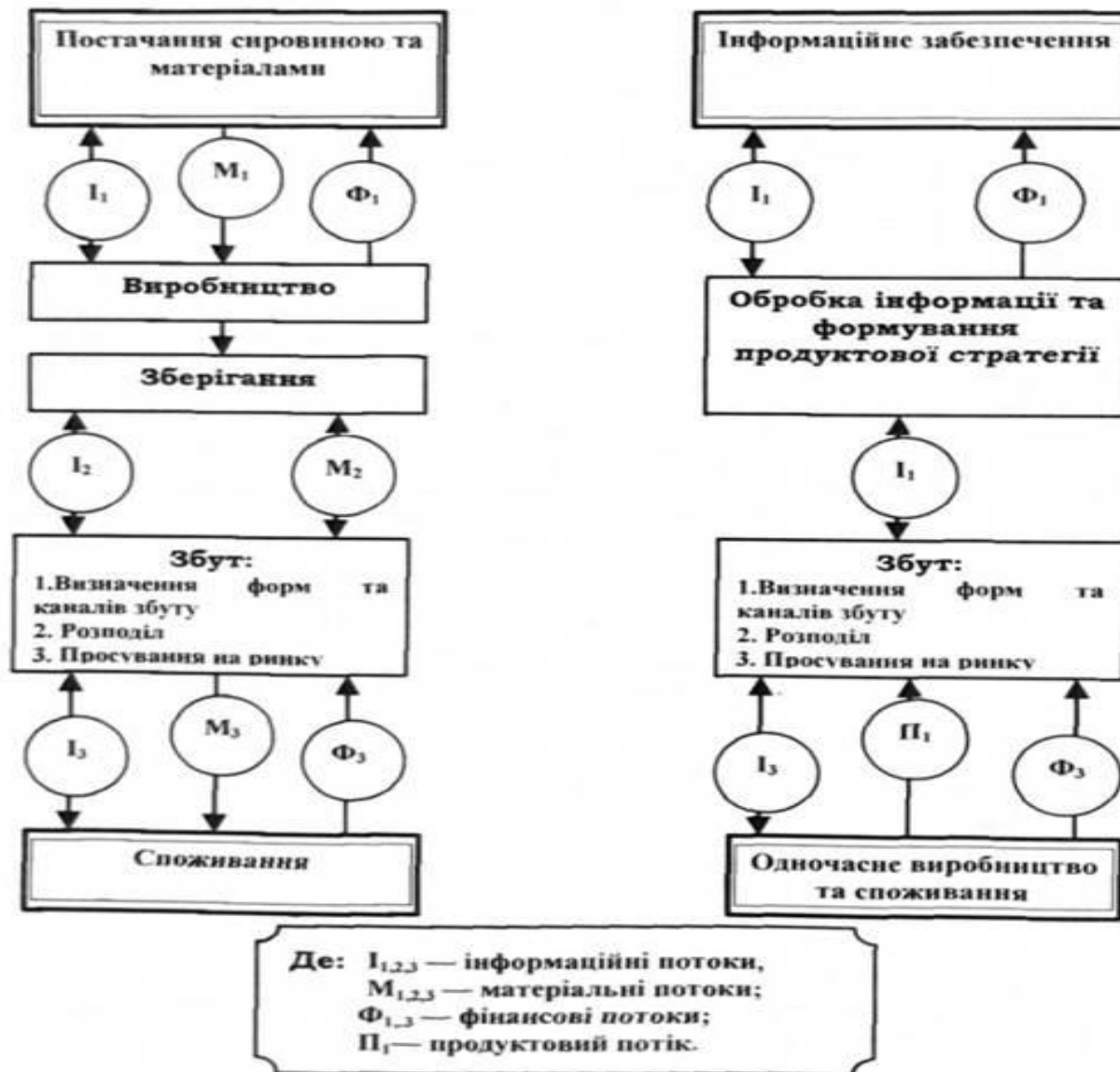
Услуги этого типа можно разделить на четыре большие категории: *информационная поддержка, устранение проблем, поддержка при продаже и оперативное техническое обслуживание.*



# ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОПЕРАЦИЯМИ В СФЕРЕ УСЛУГ



# ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОПЕРАЦИЯМИ В СФЕРЕ УСЛУГ



## НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ

- ▣ **Внутреннее обслуживание** это процесс предоставления всем подразделениям и службам внутри организации услуг, необходимых для поддержания жизнедеятельности самой организации.
- ▣ **Сервисный бизнес** - это сфера деятельности, основной целью которой с предоставления клиентам конкретной услуги или набора услуг при взаимодействии с ними и зачастую с их непосредственным участием



# СЕРВИСНЫЙ ТРЕУГОЛЬНИК

