

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
менеджменту, логістики та інновацій
Протокол № 2 від 31.08.2023р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

МЕНЕДЖМЕНТ ВИРОБНИЦТВА ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань	всі
Спеціальність	всі
Освітній рівень	перший (бакалаврський)
Освітня програма	всі

Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

Розробни:
к.е.н., доцент

СІГАЄВА Тетяна

Завідувач кафедри
менеджменту, логістики та
інновацій

ЯСТРЕМСЬКА Олена

Харків
2023

ВСТУП

Управління виробництвом і послугами є ключовим елементом у підвищенні продуктивності в компаніях по всьому світу. Створення конкурентних переваг за рахунок операційної діяльності вимагає розуміння того, як операційна функція сприяє зростанню продуктивності.

Організація підприємства представляє будь-який виробничий процес як у сфері виробництва, так і в сфері послуг. Управління виробництвом та обслуговуванням має на меті забезпечити ефективну та раціональну організацію цієї діяльності. Якщо операційні функції виконуються неефективно, організація ніколи не зможе досягти успіху. Якісний розвиток менеджменту може покращити збалансованість підприємства (організації), його гнучкість, щоб бути стабільно конкурентоспроможним. Тому вивчення теорії та практики управління виробництвом і послугами завжди є актуальним в Україні як для промислових підприємств, так і для підприємств, що надають послуги.

Метою навчальної дисципліни «Менеджмент виробництва товарів та послуг» є формування компетентності щодо особливостей управління діяльністю організацій виробничої та невиробничої сфер, а також оволодіння принципами та методами раціональної організації, планування та контролю системи підприємства, набуття вмій та навичок виконання розрахунків, пов'язаних з обґрунтуванням рішень щодо підтримки встановленого режиму

Завдання навчальної дисципліни це формування навичок розробки стратегій, створення та використання систем підприємства як основи для досягнення місії.

Об'єктом навчальної дисципліни є управління організацією виробничої та невиробничої сфер підприємства.

Предметом навчальної дисципліни є засади планування, розвитку та ефективного використання виробничих ресурсів системи організації (підприємства) в ринкових умовах.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.	Здатність генерувати нові ідеї (креативність) Здатність вибирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.
Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Операційна стратегія та управління змінами

Тема 1. Вступ до галузі.

1.1. Виробничий та сервісний менеджмент.

Процеси трансформації. Відмінності між послугами та товарами. Виробничий та сервісний менеджмент в організаційній структурі.

1.2. Історичний розвиток виробничого та сервісного менеджменту. .

Парадигма виробничої стратегії. Якість і продуктивність послуг. Тотальне управління якістю та сертифікація якості. Реінжиніринг бізнес-процесів. Управління ланцюгами поставок. Електронна комерція. Актуальні питання управління виробництвом і сервісом.

Тема 2. Операційна стратегія та конкурентоспроможність.

2.1. Конкурентний вимір операційної діяльності.

Переможці та претенденти на замовлення. Зв'язок між маркетингом та операціями.

2.2. Корпоративна стратегія.

Процес проектування. Фінансова перспектива. Клієнтська перспектива. Внутрішня перспектива. Перспектива навчання та зростання. Стратегічна відповідність. Приведення операційної діяльності у відповідність до стратегії. Розробка виробничої стратегії. Операційна стратегія в сфері послуг.

Тема 3. Управління проектами

3.1. Структурування проектів.

Чистий проект. Функціональний проект. Матричний проект. Структура розбиття робіт.

3.2. Моделі мережевого планування.

Моделі "час-витрати". Управління ресурсами. Процес розробки продукту. Економічний аналіз проектів з розробки продукту. Аналіз чутливості для розуміння компромісів проекту. Проектування для замовника. Розгортання функції якості. Проектування продуктів для виробництва і збірки. Вимірювання ефективності розробки продукту.

Тема 4. Аналіз процесів

4.1. Типи процесів.

Вимірювання продуктивності процесу. Приклади аналізу процесів. Скорочення часу виконання процесу. Вибір процесу. Типи процесів. Структури технологічних потоків. Матриця "продукт-процес". Вибір конкретного технологічного обладнання. Проектування технологічного процесу виробництва.

Тема 5. Вибір і проектування сервісних процесів

5.1. Класифікація послуг.

Проектування сервісних організацій. Сервісна стратегія: Фокус і перевага. Три протилежні підходи до виробничої лінії. Підхід самообслуговування. Підхід, заснований на персональній увазі. Застосування

науки про поведінку в сфері обслуговування. Новий процес розвитку послуг.

5.2. Управління якістю.

Специфікація якості та витрати на якість. Розробка специфікацій якості. Вартість якості. Шість сигм якості. Сертифікація за стандартом ISO 9000.

Змістовий модуль 2. Проектування ланцюга поставок

Тема 6. Стратегія ланцюга поставок.

6.1. Вимірювання ефективності ланцюга поставок. Стратегія проектування ланцюга поставок.

6.2. Аутсорсинг.

Дизайн для логістики. Щільність цінності. Глобальний пошук постачальників. Масова кастомізація.

Тема 7. Стратегічне управління виробничими потужностями

7.1. Концепції планування виробничих потужностей.

Економія від масштабу. Крива досвіду. Фокус на потужності. Гнучкість виробничих потужностей. Планування потужностей. Міркування щодо додавання потужностей. Визначення потреб у виробничих потужностях.

7.2. Використання дерев рішень для оцінки альтернативних варіантів виробничих потужностей.

Планування виробничих потужностей в сфері послуг в порівнянні з виробництвом.

Тема 8. Бережливе виробництво

8.1. Вимоги до впровадження бережливого виробництва. Ощадливі макети та потоки проектування. Ощадливі програми для лінійних потоків. Ощадливі програми для робочих місць. Стабільний графік.

8.2. Робота з постачальниками.

Особливості постачальників на сучасних підприємствах

Тема 9. Операційний консалтинг та реінжиніринг

9.1. Природа індустрії управлінського консалтингу.

Економіка консалтингових фірм. Коли потрібен операційний консалтинг. Процес операційного консультування. Інструменти операційного консалтингу.

9.2. Принципи реінжинірингу.

Доцільність впровадження реінжинірингу в сучасних умовах

Тема 10. Агреговане планування продажів і операційної діяльності

10.1. Огляд діяльності з планування продажів і операцій.

Сукупний операційний план.

10.2. Середовище планування виробництва.

Відповідні витрати. Методи сукупного планування.

Перелік практичних та лабораторних завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Перелік практичних (семінарських)

Назва теми	Зміст
Тема 1. Практичне завдання 1	Параметри і характеристика виробничого та сервісного менеджменту в організаційній структурі підприємства та організації
Тема 2. Практичне завдання 2	Розробка виробничої та операційної стратегії підприємства
Тема 3. Практичне завдання 3	Параметри і характеристики ефективності розробки продукту.
Тема 4. Практичне завдання 3	Розрахунок та проектування технологічного процесу підприємства або організації
Тема 5. Практичне завдання 4	Обґрунтування сертифікація за стандартом ISO 9000 на підприємствах
Тема 6. Практичне завдання 5	Основні етапи формування ланцюгів поставок різного рівня
Тема 7. Практичне завдання 5	Метод планування потреби у виробничих потужностях (CRP)
Тема 8. Практичне завдання 6	Використання концепція lean для управлінців на підприємстві
Тема 9. Практичне завдання 6	Етапи типового процесу операційного консалтингу
Тема 10. Практичне завдання 7	Розрахунок агрегативного плану роботи підприємства

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1.	Вивчення нового матеріалу: читання та конспектування літературних джерел інформації, перегляд відеозаписів, прослуховування аудіо-лекцій та інші види роботи.
Тема 2.	Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, колоквиумів, семінарів.
Тема 3.	Удосконалення теоретичних знань і практичних навичок в умовах виробництва.

Тема 4.	Вивчення матеріалу з використанням елементів творчості, розв'язання нестандартних задач, виконання розрахунково-графічних робіт, участь у ділових іграх і в розборі проблемних ситуацій.
Тема 5.	Удосконалення теоретичних знань і практичних навичок в умовах виробництва.
Тема 6.	Вивчення нового матеріалу: читання та конспектування літературних джерел інформації, перегляд відеозаписів, прослуховування аудіо-лекцій та інші види роботи.
Тема 7	Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, колоквиумів, семінарів.
Тема 8	Розв'язання нестандартних задач, виконання розрахунково-графічних робіт, участь у ділових іграх і в розборі проблемних ситуацій.
Тема 9	Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, колоквиумів, семінарів.
Тема 10	Поглиблене вивчення матеріалу: підготовка до контрольних, практичних, колоквиумів, семінарів.

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) та лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6), проблемна лекція (Тема 2, Тема 7, Тема 8, Тема 9, Тема 10), лекція-провокація (Тема 6, Тема 8).

Наочні (демонстрація (Всі теми за дисципліною).

Практичні (практична робота (Всі теми за дисципліною), есе (Тема 2), кейс-метод (Тема 6), тощо).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік: максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах диференційованого заліку або заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік – сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: Навчально-дослідні завдання за темою (60 балів), презентація (20 балів), колоквиум (20 балів).

Семестровий контроль: Залік

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Веретенникова Г. Б. Планування та організація діяльності підприємства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Г. Б. Веретенникова, В. В. Томах, І. М. Геращенко ; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. - 209 с. Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/20036>

Додаткова

2. Демченко Г. В. Вирівняний графік, як інструмент підвищення якості операційного менеджменту промислового підприємства / Г. В. Демченко, В. А. Захаров // Економічний розвиток і спадщина Семена Кузнеця : матеріали міжнар. наук. конф., 30-31 травня 2019 р. / ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Х., 2019. – С. 51-53. Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/21325>

3. Нічаєва І.А. Особливості управління підприємством на основі використання сучасних технологій і систем менеджменту / І. А. Нічаєва //

Ефективна економіка. – 2017. – №9. Режим доступу
<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5771>

4. Pysmak V. O. Innovative development of the management potential at a modern enterprise / V. O. Pysmak, L. O. Mazhnyk, T. Sigaieva // Economy of Development. – 2021. – Volume 20. – Issue 1. – P. 46-55. Режим доступу :
<http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27163>

4. Sigaieva Tetiana Modern concepts of wok organization in virtual enterprises as a direction of development of operation strategy / T. Sigaieva // Проблеми і перспективи розвитку підприємств. – 2017. – №4 (19.) – С. 141-146. Режим доступу:
<http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/19707/1/Modern.pdf>

Інформаційні ресурси

5. Менеджмент виробництва товарів та послуг Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця – [Електронний ресурс].
<https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=9006>