

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**  
**Кафедра менеджменту**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Проректор з навчальної роботи,  
проф. Гаврилюк С. В. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 2013р.

**ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**вибіркової навчальної дисципліни**

<b>підготовки</b>	<u>бакалавра</u>
<b>галузі знань</b>	<u>0305 – Економіка та підприємництво</u>
<b>напрямку підготовки</b>	<u>6.030504 «Економіка підприємства»</u>

**Луцьк – 2013**

**Робоча програма навчальної дисципліни «Операційний менеджмент» для студентів галузі знань 0305 – Економіка та підприємництво напряму підготовки 6.030504 «Економіка підприємства».**

” \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_, 20\_\_ р. - 12с.

**Розробники:** Коленда Н.В. доцент кафедри менеджменту, к.е.н., доцент

**Рецензент:** Ющишина Л.О., доцент кафедри економіки та інноваційної діяльності, к.е.н.

**Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри менеджменту**

протокол № 11 від 4. 06. 2013 р.

Завідувач кафедри: \_\_\_\_\_ (Черчик Л.М.)  
(підпис) (прізвище, ініціали)

**Програма навчальної дисципліни  
схвалена науково-методичною комісією інституту  
економіки та менеджменту**

(назва факультету (інституту))

протокол № \_\_\_\_ від 5.06. 2013 р.

Голова науково-методичної  
комісії факультету (інституту) \_\_\_\_\_ (Бегун С.І.)  
(підпис) (прізвище, ініціали)

**Програма навчальної дисципліни  
схвалена науково-методичною радою університету**

протокол № \_\_\_\_ від \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_ р.

## Вступ

Програма навчальної дисципліни «Операційний менеджмент», складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Бакалавр» напряму підготовки 6.030504 «Економіка підприємства»

Трансформаційні зміни, які відбуваються в Україні, вимагають від керівників підприємств різних галузей та форм власності глибокої теоретичної підготовки та вміння ефективного управління організацією. Тому на сьогоднішній день актуальною стає проблема підготовки висококваліфікованих спеціалістів з управління виробництвом. Вивчення дисципліни «Операційний менеджмент» забезпечує у визначальній мірі підготовку таких спеціалістів. Крім того «Операційний менеджмент» як дисципліна, що розглядає питання сучасного бізнесу, покликаний допомогти майбутнім фахівцям у вирішенні як виробничих, так і соціальних проблем вітчизняних підприємств.

**Предметом** вивчення дисципліни є система наукових методів управління операційною системою, яка забезпечує досягнення оптимальних економічних результатів у процесі створення продукції підприємства.

**Міждисциплінарні зв'язки.** Вивчення курсу «Операційний менеджмент» базується на знанні студентами циклу фундаментальних та професійно-орієнтованих дисциплін (макроекономіка, мікроекономіка, економіка підприємства, інвестиційний менеджмент, менеджмент, маркетинг), цілеспрямованої роботи над вивченням спеціальної літератури, активної роботи на лекціях та практичних заняттях, самостійної роботи та виконання індивідуальних завдань.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів**:

1. Формування та розвиток доктрини операційного менеджменту
2. Основні прикладні рішення в операційному менеджменті

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Основною метою вивчення дисципліни «Операційний менеджмент» є формування у студентів компетентності щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних положень і практичних методів управління основною діяльністю підприємств та умінь розроблення операційної стратегії, створення і використання галузевих операційних підсистем як основи забезпечення досягнення місії організації.

1.2. Головними завданнями, що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є:

- усвідомлення того, що операційна система є однією з найважливіших складових будь-якої організації, а спеціалісту в галузі управління потрібні ґрунтовні знання основ та категорійного апарату операційного менеджменту;
- засвоєння принципів та методів раціонального організування, планування і контролювання за функціонуванням операційних систем різних видів;
- набуття вмінь щодо розроблення операційної стратегії підприємства;
- набуття вмінь щодо обґрунтування рішення стосовно створення операційної системи, підтримки належного режиму її поточного функціонування;
- забезпечення якості результатів операційної діяльності організації;
- отримання знань щодо особливостей операційного менеджменту на підприємствах різних галузей.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		заочна форма навчання
Кількість кредитів <u>4</u>	Шифр і назва галузі знань 0305 – Економіка та підприємництво	за вибором
	Шифр і назва напрямку підготовки 6.030504 «Економіка підприємства»	
Модулів <u>3</u>	-	Рік підготовки 5.
Змістових модулів <u>2</u>		Семестр 9.
ІНДЗ: <u>нема</u>		Лекції 10 год.
Загальна кількість годин 144		Практичні (семінари) 8 год.
Тижневих годин (для денної форми навчання):	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Лабораторні 0 год.
аудиторних -		Самостійна робота 126 год.
самостійної роботи -		Індивідуальна робота 0 год.
індивідуальної роботи -		Форма контролю: <u>залік</u>

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. Основною метою вивчення дисципліни «Операційний менеджмент» є формування у студентів компетентності щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних положень і практичних методів управління основною діяльністю підприємств та умінь розроблення операційної стратегії, створення і використання галузевих операційних підсистем як основи забезпечення досягнення місії організації.

2.2. Головними завданнями, що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є:

- усвідомлення того, що операційна система є однією з найважливіших складових будь-якої організації, а спеціалісту в галузі управління потрібні ґрунтовні знання основ та категорійного апарату операційного менеджменту;
- засвоєння принципів та методів раціонального організування, планування і контролювання за функціонуванням операційних систем різних видів;
- набуття вмінь щодо розроблення операційної стратегії підприємства;
- набуття вмінь щодо обґрунтування рішення стосовно створення операційної системи, підтримки належного режиму її поточного функціонування;
- забезпечення якості результатів операційної діяльності організації;
- отримання знань щодо особливостей операційного менеджменту на підприємствах різних галузей.

2.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

### **знати:**

- методи управління операційними процесами;
- операційну концепцію функціонування підприємства;
- вплив операцій на підвищення якості та зниження собівартості продукції;
- організаційні засади побудови операційної системи;
- принципи і методи раціональної організації, планування і контролю за функціонуванням операційних систем різних видів;

- особливості операційного менеджменту на підприємствах різних галузей.

**ВМІТИ:**

- планувати операційний процес та бізнес;
- застосовувати сучасні методи оцінки ефективності операційної системи;
- формувати операційну стратегію і тактику;
- розробляти операційну стратегію підприємства;
- обґрунтовувати рішення щодо створення операційної системи;
- підтримувати належний режим поточного функціонування операційної системи;
- діагностувати стан операційної системи;
- управляти якістю та продуктивністю операційної діяльності організації.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 108 годин / 3 кредити ECTS.

### **3.Програма навчальної дисципліни**

#### ***Змістовий модуль 1.***

#### ***Формування та розвиток доктрини операційного менеджменту***

#### **Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту**

Виробництво як процес перетворення ресурсів організації у вихідну продукцію. Об'єктивні закономірності управління виробництвом (операційною діяльністю). Сутність операційної функції. Галузеві особливості операційної функції.

Категорія «операційна діяльність» та «виробнича діяльність», їх взаємозв'язок та розбіжність. Виробничий та операційний менеджмент: спільні та відмінні характеристики. Сутність і місце операційного менеджменту в системі менеджменту організації. Взаємозв'язок операційного менеджменту з іншими функціональними видами менеджменту.

Історичний розвиток операційного менеджменту: промислова революція, розвиток теорії менеджменту, розвиток науки менеджменту і систем. Взаємозв'язок між категоріями «операційна функція», «операційний менеджер», «операційна система», «операційний процес», «операція». Особливості операційного менеджменту: цілі та основні завдання. Структура процесу реалізації операційного менеджменту. Функціональна характеристика операційного менеджменту.

#### **Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи**

Коло стратегічних питань, що вирішується в операційному менеджменті. Сутність та етапи розробки операційної стратегії. Виражена компетентність підприємства. Формування стратегії виробництва товару. Вплив життєвого циклу на операційну стратегію. Розробка стратегії процесу. Типи процесів: сфокусований на процесі, сфокусований на продукті та процес, який повторюється. Порівняння стратегій процесів. Особливості сфери послуг, які впливають на операційну стратегію. Застосування «дерева рішень» у проектуванні продукту або процесу.

#### **Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види**

Сутність системного підходу до операційного менеджменту. Операційна система як об'єкт управління. Особливості та властивості операційної системи. Елементи операційної системи: підсистема забезпечення, трансформуюча підсистема та підсистема планування і контролю. «Входи» та «виходи» операційної системи.

Класифікаційні підходи до операційних систем. Специфічні риси одиначної операційної системи. Особливості операційної системи серійного типу. Характеристика операційної системи масового виробництва. Операційна система з безперервним процесом як різновид операційної системи масового виробництва.

#### **Тема 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати**

Поняття операційної діяльності підприємства. Склад основних ресурсів як вхідних факторів операційної діяльності. Продукт (послуга) як результат операційної діяльності підприємства. Операційні процеси організації – динамічна основа функціонування та розвитку операційної системи. Принципи організації та складність операційних процесів. Типи операційних процесів, їх ознаки.

Організація операційного процесу у просторі: технологічний та предметний напрями спеціалізації. Поняття, структура та тривалість операційного циклу підприємства. Визначення тривалості операційного циклу підприємства. Особливості управління за фазами операційного циклу підприємства.

#### **Тема 5. Управління процесом проектування операційної системи**

Проектування операційної системи: сутність, цілі та етапи. Склад критеріїв та факторів проектування операційної системи. Соціотехнічний підхід до розробки операцій. Відмінності між проектуванням продукту та послуги. Розгортання функції якості як можливість залучення споживача до операційного процесу. Сучасний рівень розвитку виробничих та невиробничих операційних систем.

Необхідність рішень з просторової організації діяльності. Проектування виробничих потужностей: аргументи на користь створення великих централізованих та невеликих децентралізованих підприємств. Проектування та місце розташування підприємств: фактори мікро- та макросередовища. Розміщення обладнання та робочих місць для виробництва: поопераційне, функціональне, потокове, лінійне та фіксоване позиційне планування. Проектування робіт та нормування праці.

#### ***Змістовий модуль 2.***

#### ***Основні прикладні рішення в операційному менеджменті***

#### **Тема 6. Управління поточним функціонуванням операційної системи**

Довгострокове, середньострокове та короткострокове планування операцій, сукупне планування. Базові стратегії планування. Управління матеріально-технічним забезпеченням. Функції, завдання і основні вимоги до оперативного управління виробництвом. Зміст та фази оперативного управління. Види систем оперативного управління виробництвом. Організація диспетчеризації операційної діяльності.

Контролювання операційного процесу: значення й технологія. Контролювання якості сировини, матеріалів, товарів та послуг. Контролювання запасів. Роль, завдання та принципи управління матеріальними ресурсами та запасами. Управлінські рішення у сфері управління запасами та пов'язаними з ними витратами. Особливості управління запасами залежного та незалежного попиту. Виштовхувальні та витягувальні системи.

Робоче середовище та умови праці, режим роботи. Розподіл та кооперація праці. Мотивування роботи. Основи нормування праці. Методи нормування праці та часу. Хронометраж.

#### **Тема 7. Основи управління проектами**

Сутність проектного підходу до управління організацією. Значення та основні завдання в процесі управління проектами. Планування проектів. Поопераційний перелік робіт. Створення робочих графіків за допомогою діаграм Г.Гантта. Розклад проектів. Контроль проектів. Методи сітьового планування: переваги та недоліки. Техніка управління проектами методом оцінювання та розгляду програми (PERT) та методом критичного шляху (CPM).

#### **Тема 8. Основи менеджменту якості**

Поняття, значення та фактори забезпечення якості товарів та послуг. Показники якості та методи їх оцінювання. Основні підходи щодо менеджменту якості. Планування якості. Організаційне забезпечення якості. Інструменти контролю якості. Аналіз існуючих програм забезпечення якості: підхід У.Е. Демінга, Д. Джурана, П. Кросбі, К. Ісікави. Підхід з позицій загального менеджменту якості. Система стандартів ISO 9000.

#### **Тема 9. Управління результативністю операційної діяльності**

Показники результативності функціонування виробничих та невиробничих операційних систем. Продуктивність операційної діяльності як міра результативності операційного менеджменту. Комплексний підхід до питань продуктивності. Моделювання процесу управління продуктивністю операційної системи. Фактори, що впливають на динаміку продуктивності. Шляхи підвищення її продуктивності.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Усього	у тому числі				
		Лек.	Практ.	Лаб.	Інд.	Сам. роб.
<i>Змістовий модуль I. Формування та розвиток доктрини операційного менеджменту</i>						
Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту	15	1	-	-	-	14
Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи	16	1	1	-	-	14
Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види	16	1	1	-	-	14
Тема 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	16	1	1	-	-	14
Тема 5. Управління процесом проектування операційної системи	16	1	1	-	-	14
<i>Змістовий модуль II. Основні прикладні рішення в операційному менеджменті</i>						
Тема 6. Управління поточним функціонуванням операційної системи	17	2	1	-	-	14
Тема 7. Основи управління проектами	16	1	1	-	-	14
Тема 8. Основи менеджменту якості	16	1	1	-	-	14
Тема 9. Управління результативністю операційної діяльності	16	1	1	-	-	14
Разом за семестр	144	10	8	-	-	126

#### 5. Теми практичних (семінарських) / лабораторних занять

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи 1. Стратегічні питання операційного менеджменту. 2. Сутність та етапи розробки операційної стратегії організації. 3. Розробка стратегій процесу. 4. Особливості стратегій сервісних процесів.	1
2	Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види 1. Сутність системного підходу до управління операційною системою. 2. Операційна система як об'єкт управління. 3. Складові операційної системи: перероблювальна підсистема; підсистема забезпечення; підсистема планування і контролю. 4. Класифікаційні підходи до операційних систем.	1
3	Тема 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати 1. Поняття операційної діяльності підприємства. 2. Типи операційних процесів, їх ознаки. 3. Організація операційного процесу у просторі: технологічний та предметний напрями спеціалізації. 4. Поняття, структура та тривалість операційного циклу підприємства.	1
4	Тема 5. Управління процесом проектування операційної системи 1. Вибір виробничого процесу. 2. Проектування процесу виробництва продукції. 3. Організаційно-технологічні аспекти розміщення устаткування. 4. Гнучкість виробничого процесу.	1

5	Тема 6. Управління поточним функціонуванням операційної системи 1. Суть і мета створення запасів. 2. Роль, облік і оцінка матеріальних запасів. 3. Системи управління запасами. 4. Визначення рівня резервного запасу.	1
6	Тема 7. Основи управління проектами 1. Основи формування технічної і соціальної політики підприємства. 2. Організація технічної підготовки виробництва. 3. Структурні рішення виробництва. 4. Зовнішні інтеграційні рішення.	1
7	Тема 8. Основи менеджменту якості 1. Система якості. 2. Стандартизація і класифікація. 3. Поточне управління якістю. 4. Статистичний контроль якості.	1
8	Тема 9. Управління результативністю операційної діяльності 1. Показники результативності функціонування виробничих та невиробничих операційних систем. 2. Моделювання процесу управління продуктивністю операційної системи. 3. Фактори, що впливають на динаміку продуктивності. 4. Шляхи підвищення продуктивності.	1
	<b>Разом</b>	<b>8</b>

#### 6. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту Виробничий та операційний менеджмент: спільні та відмінні характеристики. Взаємозв'язок операційного менеджменту з іншими функціональними видами менеджменту. Історичний розвиток операційного менеджменту: промислова революція, розвиток теорії менеджменту, розвиток науки менеджменту і систем.	14
2	Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи Виражена компетентність підприємства. Формування стратегії виробництва товару. Розробка стратегії процесу. Особливості сфери послуг, які впливають на операційну стратегію. Застосування «дерева рішень» у проектуванні продукту або процесу.	14
3	Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види «Входи» та «виходи» операційної системи. Специфічні риси одиначної операційної системи. Особливості операційної системи серійного типу. Характеристика операційної системи масового виробництва. Операційна система з безперервним процесом як різновид операційної системи масового виробництва.	14
4	Тема 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати Операційні процеси організації – динамічна основа функціонування та розвитку операційної системи. Принципи організації та складність операційних процесів. Організація операційного процесу у просторі: технологічний та предметний напрями спеціалізації.	14



5	Тема 5. Управління процесом проектування операційної системи Соціотехнічний підхід до розробки операцій. Відмінності між проектуванням продукту та послуги. Розгортання функції якості як можливість залучення споживача до операційного процесу. Сучасний рівень розвитку виробничих та невиробничих операційних систем.	14
6	Тема 6. Управління поточним функціонуванням операційної системи Види систем оперативного управління виробництвом. Організація диспетчеризації операційної діяльності. Контролювання операційного процесу: значення й технологія. Виштовхувальні та витягувальні системи. Хронометраж.	14
7	Тема 7. Основи управління проектами Створення робочих графіків за допомогою діаграм Г.Гантта. Розклад проектів. Методи сітьового планування: переваги та недоліки. Техніка управління проектами методом оцінювання та розгляду програми (PERT) та методом критичного шляху (CPM).	14
8	Тема 8. Основи менеджменту якості Організаційне забезпечення якості. Аналіз існуючих програм забезпечення якості: підхід У.Е. Демінга, Д. Джурана, П. Кросбі, К. Ісікави. Підхід з позицій загального менеджменту якості. Система стандартів ISO 9000.	14
9	Тема 9. Управління результативністю операційної діяльності Моделювання процесу управління продуктивністю операційної системи. Фактори, що впливають на динаміку продуктивності.	14
	<b>Разом</b>	<b>126</b>

### **7.Методи та засоби навчання**

У навчальному процесі застосовуються: лекції; практичні заняття; самостійні заняття.

Мета проведення лекцій полягає у тому, щоб ознайомити студентів із головними теоретичними, методичними та прикладними аспектами операційного менеджменту, світовим досвідом та сучасним станом економічної науки в Україні.

Завдання проведення лекцій полягає у:

- викладенні студентам у відповідності з програмою та робочим планом основних питань управління операційними процесами на підприємствах різних сфер діяльності, приділяючи основну увагу особливостям управління окремими операціями та операційною діяльністю загалом з акцентом на можливостях використання здобутих теоретичних знань в практичній фаховій діяльності;

- сформуванню у студентів цілісну систему теоретичних знань з курсу «Операційний менеджмент».

Мета проведення практичних занять полягає у тому, щоб виробити у студентів практичні навички організації операційної діяльності з метою їх використання в подальшій фаховій практиці.

Завдання проведення практичних занять:

- виробити навички організації операційної діяльності та розробки операційної стратегії підприємства а також освоїти методи управління окремими операціями;
- навчитися використовувати набуті практичні знання і вміння в управлінській діяльності;
- глибше засвоїти та закріпити теоретичні знання, одержані на лекціях.

### **8.Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.**

#### **Перелік питань на залік**

1. Природа операційної функції.
2. Галузеві особливості операційної функції.
3. Сутність операційного менеджменту.
4. Місце операційного менеджменту в системі менеджменту організації.
5. Зв'язок операційного менеджменту з іншими функціональними видами менеджменту.
6. Спільні та відмінні характеристики операційного й виробничого менеджменту.

7. Принципи операційного менеджменту.
8. Функції операційного менеджменту.
9. Методи операційного менеджменту.
10. Сутність та етапи розробки операційної стратегії організації.
11. Формування стратегії виробництва товару.
12. Розробка стратегії процесу.
13. Особливості стратегій сервісних процесів.
14. Сутність системного підходу до управління операційною системою.
15. Особливості та властивості операційної системи.
16. Складові операційної системи: підсистеми перероблювальна, забезпечення, планування та контролю.
17. Класифікаційні підходи до операційних систем.
18. Одиничні (проектні) системи.
19. Дрібносерійні системи.
20. Системи масового виробництва.
21. Системи з безперервним процесом.
22. Поняття операційної діяльності підприємства.
23. Склад основних ресурсів як вхідних факторів операційної діяльності.
24. Товари, послуги як результат операційної діяльності підприємства.
25. Операційні процеси — основа функціонування та розвитку операційної системи.
26. Принципи організації операційних процесів.
27. Типи операційних процесів, їх ознаки.
28. Організація операційного процесу у просторі й часі.
29. Поняття, структура і тривалість операційного циклу.
30. Особливості управління за фазами операційного циклу.
31. Сутність, цілі та етапи проектування операційної системи.
32. Соціотехнічний підхід до розробки операцій.
33. Критерії та фактори проектування операційної системи.
34. Сучасний рівень розвитку операційних систем.
35. Системи автоматизованого проектування.
36. Автоматизовані системи управління виробництвом.
37. Системи автоматизованого складування та подання товарів.
38. Гнучкі виробничі системи.
39. Відмінності проектування товару та послуги.
40. Прийняття рішень з просторової організації підприємства.
41. Схеми розміщення та масштаби виробничих потужностей.
42. Розміщення приміщень і обладнання сервісних підрозділів підприємства.
43. Стратегічне, тактичне та оперативне планування операцій.
44. Функції оперативного управління операційною діяльністю.
45. Завдання та основні вимоги до оперативного управління операційною системою.
46. Зміст і фази оперативного управління.
47. Контроль операційного процесу.
48. Роль і завдання управління матеріальними ресурсами та запасами.
49. Методи управління запасами.
50. Система управління запасами "точно в термін".
51. Мотивація в системі операційного менеджменту.
52. Сутність проектного підходу до управління операційною системою.
53. Поняття, значення та фактори забезпечення якості товарів і послуг.
54. Показники якості та методи їх оцінки.
55. Організаційне забезпечення якості продукції підприємства.
56. Продуктивність операційної діяльності як основна мета операційного менеджменту.
57. Комплексний підхід до питань продуктивності.
58. Показники результативності функціонування операційних систем.

59. Моделювання процесу управління продуктивністю операційних систем.
60. Шляхи підвищення продуктивності діяльності організацій.

### 9. Методи та засоби діагностики успішності навчання

В процесі вивчення дисципліни „Операційний менеджмент” використовують наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- підсумкове тестування по кожному змістовому модулю;
- підсумковий письмовий залік.

### 10. Розподіл балів та критерії оцінювання

Залік з дисципліни – *зараховано*, якщо студент:

- досконало знає і розуміє теоретичний матеріал;
- дає чіткі, повні та аргументовані відповіді на всі поставлені запитання;
- вміє пов'язувати теоретичні положення з практичними результатами;
- вміє робити глибокі й правильні висновки.

Залік з дисципліни – *незараховано*, якщо студент:

- не знає теоретичний матеріал;
- дає непослідовні та неправильні відповіді на поставлені запитання;
- не вміє пов'язувати теоретичні положення з практичними результатами; на додаткові запитання не дає позитивної відповіді.

### 11. Методичне забезпечення

1. Коленда Н.В. Операційний менеджмент : методичні вказівки до виконання самостійної роботи для студентів спеціальності «Менеджмент» денної та заочної форм навчання / Н.В. Коленда. – Луцьк, 2012. – 96 с.

### 12. Список джерел

1. Виробничий (операційний) менеджмент : навч. посіб. / За ред. В. О. Василенка. – К. : ЦУЛ, 2003. – 532 с.
2. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент. Принципы и практика / Л. Гэлловэй. – СПб. : Питер, 2000. – 320 с.
3. Курочкин А. С. Операционный менеджмент : учеб. Пособие / А. С. Курочкин. – К. : МАУП, 2000. – 143 с.
4. Макаренко М. В. Производственный менеджмент : учеб. пособие для вузов / М. В. Макаренко, О. М. Махалина. – М. : ПРИОР, 1998. – 384 с.
5. Основи операційного менеджменту : підруч. для студ. економ. спец. / За ред. проф. О. Л. Яременка. – К. : ВД "Професіонал", 2004. – 416 с.
6. Белінський П. І. Менеджмент виробництва та операцій : підручник / П. І. Белінський. – К. : Центр навч. літ-ри, 2005. – 624 с.
7. Чейз Р. Б. Производственный и операционный менеджмент / Р. Б. Чейз, Н. Дж. Эквилайн, Р. Ф. Якобс. – М. : ИД "Вильямс", 2001. – 704 с.
8. Яременко О. Операционный менеджмент / О. Яременко. – Х. : Фолио, 2002. – 231 с.
9. Михайловська О. В. Операційний менеджмент: навчальний посібник / О. В. Михайловська. – К. : Кондор, 2008. – 550 с.
10. Басовский А. Е. Управление качеством : учебник / А. Е. Басовский, В. В. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 212 с.
11. Воробьев Л. А. Основы управления производством / Л. А. Воробьев. – Минск : Финансы, учет, аудит, 1998. – 196 с.
12. Иозайтис В. С. Экономико-математическое моделирование производственных систем / В. С. Иозайтис, Ю. А. Львов. – К. : Выща шк., 1991. – 192 с.

13. Козловский В. А. Производственный и операционный менеджмент : учебник / В. А. Козловский, Т. В. Маркина, В. М. Макаров. – СПб. : Спец. лит., 1998. – 365 с.
14. Котляров С. А. Управление затратами : учеб. пособие / С. А. Котляров. – СПб. : Питер, 2001. – 160 с.
15. Менеджмент организации : учеб. пособие / Под ред. З. П. Румянцевой, Н. А. Саломатиной. – М. : ИНФРА-М, 1997. – 432 с.
16. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело, 1992.
17. Плоткін Я. Д. Виробничий менеджмент / Я. Д. Плоткін, І. Н. Пащенко. – Львів : ІВЦ «ШТЕЛЕКТ+», 1999.
18. Дилфорт Д. Производственный и операционный менеджмент / Д. Дилфорт. – Минск, 1995.
19. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес- процессов / Пер. с англ. Под ред. Н. Д. Єриашвили. – М. : Аудит. ЮНИТИ, 1997.
20. Кобилянський Л. С. Управління проектами : навч. посіб / Л. С. Кобилянський. – К. : МАУП, 2002. – 200 с.
21. Ильенкова С. Д. Управление качеством : учебник для вузов / С. Д. Ильенкова. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 199 с.