

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет економічний
Кафедра менеджменту

Затверджено

На засіданні кафедри менеджменту
економічного факультету
Львівського національного
університету імені Івана Франка
(протокол № ____ від _____ 20__ р.)

Завідувач кафедри
_____ проф. Кундицький О.О.

Силабус з навчальної дисципліни
«ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»,
що викладається в межах освітньо-наукової програми
першого рівня вищої освіти для здобувачів
з галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
за спеціальністю 073 «Менеджмент»

Львів 2021 р.

Назва курсу	ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ
Адреса викладання курсу	79000, Україна, м. Львів, пр. Свободи, 18, економічний факультет Львівського національного університету імені Івана Франка
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Кафедра менеджменту
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	07 «Управління і адміністрування» 073 Д «Менеджмент»
Викладачі курсу	ТИБІНКА Галина Ігорівна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту
Контактна інформація викладачів	galja-1987@ukr.net
Консультації по курсу відбуваються	Щопонеділка, 11:00 – 13:30 год. (адреса економічного факультету: 79000, Україна, м. Львів, пр. Свободи, 18, ауд. 304) Консультації проводяться в день проведення лекцій (за попередньою домовленістю); можливі он-лайн консультації через Zoom, Viber або подібні ресурси за попередньою домовленістю.
Сторінка курсу	https://econom.lnu.edu.ua/academics/bachelors
Інформація про курс	Силабус нормативної навчальної дисципліни «Операційний менеджмент» розроблено згідно освітньо-професійної програми підготовки фахівця освітнього ступеня «бакалавр» галузі знань 07 «Управління і адміністрування» спеціальність 073 «Менеджмент». Курс розроблено так, щоб забезпечити учасникам можливість отримати необхідні знання сучасних обґрунтованих підходів оптимального та швидкого вирішення завдань, які поставлено перед національною економікою загалом, здійснення конкретних, ефективних, практичних кроків у галузі операційної діяльності зокрема. З цією метою значну увагу у курсі зосереджено на особливостях та загальних закономірностях організації і здійснення операційної діяльності підприємства.
Коротка анотація курсу	Дисципліна «Операційний менеджмент» є завершальною нормативною дисципліною з спеціальності 073 Д «Менеджмент» для освітньої програми «Менеджмент організацій і адміністрування» на освітньому ступені бакалавра яка викладається в 6-му семестрі в обсязі 3-х кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Мета та цілі курсу	Метою викладання навчальної дисципліни «Операційний менеджмент» є отримання студентами системних знань з об'єктивних закономірностей, умов, процесів і специфічних особливостей операційної діяльності підприємства, а також набуття навичок їх практичного використання. Основними завданнями вивчення дисципліни «Операційний менеджмент» є теоретична та практична підготовка студентів з питань: <input type="checkbox"/> усвідомлення того, що операційна система є однією з найважливіших складових будь-якого підприємства, через що фахівцю в галузі управління потрібно докорінне знання основ та категорійного апарату операційного менеджменту; <input type="checkbox"/> знань принципів та методів раціональної організації,

	<p>планування і контролю за функціонуванням операційних систем різних видів;</p> <p>❑ знань особливостей операційного менеджменту на підприємствах різних галузей;</p> <p>❑ вміння розробляти операційну стратегію підприємства;</p> <p>❑ вміння обґрунтовувати рішення щодо створення операційної системи, підтримки належного режиму її поточного функціонування;</p> <p>❑ вміння здійснювати менеджмент якості та управляти продуктивністю операційної діяльності організації.</p>
Література для вивчення дисципліни	<p>Основна література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Василенко В. О. Виробничий (операційний) менеджмент: навч. посібник. К. : Центр навч. л-ри, 2005. 532 с. 2. Гевко І. Б. Операційний менеджмент : навч. посібник. К. : Кондор, 2005. 228 с. 3. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент. Принципы и практика. СПб. : Питер, 2002. 320с. 4. Микитенко Н. В. Операційний менеджмент. К. : КНТЕУ, 2009. 197 с. 6. Сумець О. М. Основи операційного менеджменту. К. : Професіонал, 2005. 414 с. 7. Ханна М. Д. Управління виробництвом з метою задоволення споживача. К. : ЗАТ «Віпо», 2003. 225 с. 8. Чейз Р.Б. Производственный и операционный менеджмент : пер. с англ. М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2007. 1184 с. <p>Додаткова література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dunning J. The Globalization of Business. London : Routledge, 1993. 342 p. 2. Heizer J. Principles of operations management. New Jersey : Prentice Hall, 2001. 716 p. 3. Homans J. Elementary and Industrial Behavior. Contemporary Sociological Theory. Rentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1996. P. 289–318. 4. Mastering Globalization Business. London : Financial Times. Pitman Publishing, 1999. 367 p. 5. Parker B. Globalization and Business Practice : Managing Across Boundaries. – London : SAGE Publications Ltd, 1998. 655 p.
Тривалість курсу	90 год.
Обсяг курсу	64 години аудиторних занять. З них 32 годин лекцій, 32 годин практичних занять та 26 години самостійної роботи

<p>Очікувані результати навчання</p>	<p>Після завершення цього курсу студент буде <i>знати</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ сутність і зміст основних понять операційного менеджменту; ❑ принципи, функції та методи операційного менеджменту; ❑ технології розробки операційної стратегії організації; ❑ ресурси, процеси та результати операційної діяльності організації; ❑ проектування операційної системи організації; ❑ управління поточним функціонуванням операційної системи; ❑ проектний підхід до управління організацією; ❑ менеджмент якості та управління продуктивністю операційної системи. <p><i>Вміти</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ розробляти операційну стратегію організації; ❑ створювати та забезпечувати ефективне функціонування операційної системи організації; ❑ класифікувати операційні системи за різними критеріями та класифікаційними групами; ❑ формувати операційну діяльність організації; ❑ здійснювати управління процесом проектування операційної системи; ❑ здійснювати управління поточним функціонування операційної системи; ❑ ефективно управляти проектами; ❑ здійснювати менеджмент якості та управління продуктивністю операційної діяльності.
<p>Ключові слова</p>	<p>Виробництво; операції; операційний менеджмент; операційна система; операційний менеджмент; операційні менеджери; операційна програма; операційний процес; операційна стратегія; операційна функція; виражена компетентність; конкурентоспроможність операційної системи; стратегії сервісних процесів; стратегічні рішення; операційна діяльність; операційний процес; проектування операційної системи; планування; планування і нормування праці; агрегатне планування; оперативне управління; диспетчерування виробництва; система оперативного управління; контроль; робоче середовище та умови праці; матеріально-технічне забезпечення; запаси; організація праці; управління проектами; проектний підхід; проект; проектний менеджмент; життєвий цикл проекту; програмне забезпечення управління проектами; якість; загальний менеджмент якості; показники якості; нормативи якості; планування якості; організаційне забезпечення якості; управління якістю; програми забезпечення якості; контроль якості; продуктивність операційної діяльності</p>
<p>Формат курсу</p>	<p>Денний</p>
	<p>Проведення лекцій, практичних, лабораторних робіт та консультацій для кращого розуміння тем</p>
<p>Теми</p>	<p>Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види Тема 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати</p>

	<p>Тема 5. Управління процесом проектування операційної системи</p> <p>Тема 6. Управління поточним функціонуванням операційної системи</p> <p>Тема 7. Управління проектами</p> <p>Тема 8. Менеджмент якості та управління продуктивністю операційної діяльності</p>
Підсумковий контроль, форма	<p>Іспит в кінці семестру</p> <p>Письмовий</p> <p>Ключовим структурним елементом навчально-виховного процесу є контроль навчально-пізнавальної діяльності студентів. Використовуючи поточний та проміжний контроль знань студентів протягом семестру здійснюється підсумкове оцінювання.</p> <p>Для перевірки знань, умінь, якості підготовки студента з дисципліни використовують наступні засоби оцінювання знань:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для поточного контролю – опитування усне, тестування, ситуаційні завдання; розв’язання задач; - для проміжного контролю – модульний контроль, який передбачає теоретичні питання та тестування; - для підсумкового контролю – письмовий іспит.
Пререквізити	<p>Для вивчення дисципліни студентам необхідні базові знання з наступних дисциплін: основи менеджменту, адміністрування, господарське законодавство, економіка підприємств, економічна діагностика, фінанси підприємств, облік і аудит, стратегічне управління, маркетинг, державне регулювання економіки для розуміння категоріального апарату та наукових джерел з вказаної проблематики.</p>
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	<p>Лекції, комплексні модулі і завдання, презентація; електронні матеріали з вказаної дисципліни та інших пов’язаних дисциплін в системі (платформі) Moodle, Skype (входить до складу Microsoft 365®; для он-лайн консультацій); Microsoft 365®; дискусія, проектно-орієнтоване навчання, колаборативне навчання (спільні розробки, групові проекти).</p>
Необхідне обладнання	<p>Для вивчення дисципліни «Операційний менеджмент» необхідно використовувати операційні системи та загально вживані програми і електронні матеріали системи Moodle, Skype (входить до складу Microsoft 365®; для он-лайн консультування); Microsoft 365®.</p>
Критерії оцінювання (окремо кожного навчальної діяльності)	<p>Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою за наступним співвідношенням:</p> <ul style="list-style-type: none"> • практичні заняття: максимальна кількість балів – 20; 20 % семестрової оцінки; • контрольні заміри (модулі): максимальна кількість балів – 20; 20 % семестрової оцінки; • індивідуальне завдання: максимальна кількість балів – 10; 10 % семестрової оцінки; • іспит: максимальна кількість балів – 50; 50 % семестрової оцінки. <p>Підсумкова максимальна кількість балів – 100.</p> <p><i>Форма підсумкового контролю успішності - іспит.</i></p> <p>Під час викладання курсу «Операційний менеджмент» використовують наступні методи контролю.</p> <p>Під час проведення змістових модулів та практичних занять</p>

здійснюється поточний контроль з метою перевірки рівня підготовки студента виконувати конкретну роботу, інструментами якого є тестування та контрольні роботи.

Об'єкти поточного контролю знань з курсу «Операційний менеджмент»:

- 1) активна участь й систематичність роботи на практичних заняттях;
- 2) виконання самостійних (індивідуальних) завдань;
- 3) виконання модульних (контрольних) завдань;

При оцінці активної участі та систематичності роботи студентів на практичних заняттях враховується:

продемонстрований у відповідях рівень знань на практичних заняттях;
активна участь в обговоренні дискусійних питань;

результати виконання завдань поточного контролю, практичних робіт тощо.

Оцінка виконання студентами модульних (контрольних) завдань включає загальний рівень теоретичних знань студентів та практичні навички, отримані під час вивчення конкретного змістовного модуля.

Підсумковий контроль здійснюється у формі письмового іспиту з метою оцінити підсумкові результати навчання.

Засоби діагностики успішності навчання

Важливим структурним елементом навчально-виховного процесу студентів є контроль за навчально-пізнавальною діяльністю. Підсумкове оцінювання знань проводиться враховуючи результати поточного та проміжного контролю протягом семестру.

Для перевірки якості підготовки, умінь, знань студентів з вказаного курсу використовуються наступні засоби оцінювання:

- для поточного контролю – тестування, усне опитування, ситуаційні вправи, розв'язування задач;

- для проміжного контролю – проведення модулю, який включають теоретичні питання та тестування;

- для підсумкового контролю – письмовий іспит.

Засоби поточного контролю знань студентів:

Засоби контролю	Кількість балів
Поточне опитування студентів на практичних заняттях	20
Тестування студентів за змістовим модулем 1	10
Тестування студентів за змістовим модулем 2	10
Індивідуальне завдання	10

Засоби підсумкового контролю знань студентів:

Засоби контролю	Кількість балів
	Денна/вечірня
Письмовий іспит	50

Письмові роботи: Передбачається письмове індивідуальне виконання завдання студентами.

Академічна доброчесність: Передбачається відображення оригінальних

досліджень і/або міркувань в роботах студентів. Відсутність посилань на використані праці, списування, фабрикування джерел, втручання в роботу інших студентів тощо є прикладами академічної недоброчесності та підставою для її незарахування, незалежно від масштабів обману чи плагіату.

Відвідування занять є важливим елементом навчання. Передбачається відвідування студентами усіх лекцій та практичних занять. У випадку неможливості відвідати заняття студент повинен повідомити викладача. За будь-яких умов студенти повинні дотримуватися визначених термінів виконання усіх передбачених видів письмових робіт.

Література. Усі джерела, які студенти не знайдуть самостійно, викладач надасть в освітніх цілях без права передачі третім особам. Студенти можуть використовувати також й іншу літературу.

Виставлення балів. Враховуються бали поточного тестування, самостійної роботи та підсумкового тестування. Обов'язково враховуються також присутність на заняттях та активна участь під час практичного заняття; відсутність запізньєнь та пропусків занять; користування планшетом, мобільним телефоном та іншими мобільними пристроями в не пов'язаних з навчанням цілях; плагіат та списування; несвоєчасність виконання завдання тощо.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для курсового (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
81-89	B	Добре	
71-80	C		
61-70	D	Задовільно	
51-60	E		
0-50	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

Питання екзамену

до

Перелік питань для проведення підсумкової оцінки знань

1. Сутність і місце операційного менеджменту в системі менеджменту підприємства.
2. Природа, історичний розвиток операційного менеджменту.
3. Наукові підходи до операційного менеджменту.
4. Принципи, функції та методи операційного менеджменту.
5. Цілі та основні завдання операційного менеджменту.
6. Категорійний апарат операційного менеджменту.
7. Операційний менеджер та процес управління.
8. Сутність та етапи розробки операційної стратегії.
9. Формування стратегії виробництва товару.
10. Розробка стратегії процесу.
11. Особливості стратегій сервісних процесів.

12. Поняття «виражена компетентність», «конкурентоспроможність операційної системи».
13. Стратегічні рішення операційного менеджменту.
14. Сутність системного підходу до операційного менеджменту.
15. Операційна система як об'єкт управління.
16. Класифікаційні підходи до операційних систем.
17. Характеристика операційних систем різних видів.
18. Сутність поняття «операційна діяльність підприємства».
19. Операційні процеси організації – динамічна основа функціонування та розвитку операційної системи.
20. Принципи організації та складність операційних процесів.
21. Типи операційних процесів, їх ознаки.
22. Організація операційного процесу в просторі і часі.
23. Проектування операційної системи: сутність, цілі та етапи.
24. Види проектування в операційному менеджменті.
25. Сучасний рівень розвитку операційних систем.
26. Особливості розміщення приміщень і обладнання сервісних підрозділів підприємства.
27. Планіровка офісу. Розміщення обладнання та планіровка приміщення.
28. Планування і нормування праці.
29. Довгострокове, середньострокове та короткострокове планування операцій, агрегатне планування в операційному менеджменті.
30. Агрегатне планування: стратегічні та тактичні аспекти.
31. Функції, завдання та основні вимоги до оперативного управління.
32. Організація диспетчерування виробництва.
33. Види систем оперативного управління виробництвом.
34. Контроль в операційному менеджменті.
35. Характеристика та функції матеріально-технічного забезпечення підприємства.
36. Управлінські рішення в сфері управління запасами та пов'язаними з ними витратами.
37. Робоче середовище та умови праці в операційній системі.
38. Організація праці в операційній системі.
39. Сутність проектного підходу до управління організацією.
40. Загальні ознаки проектів.
41. Життєвий цикл проекту.
42. Характеристика методів планування та контролю проектів.
43. Програмне забезпечення управління проектами.
44. Загальний менеджмент якості.
45. Показники якості та методи їх оцінки.
46. Нормативи якості товарів та послуг.
47. Планування якості.
48. Організаційне забезпечення якості.
49. Контроль якості сировини, матеріалів, товарів і послуг.
50. Програми забезпечення якості.
51. Розвиток програм забезпечення якості.
52. Реалізація функції якості як можливість залучення споживача до операційного процесу.
53. Показники результативності функціонування операційних систем.

	54. Моделювання процесу управління продуктивністю виробничої системи.
Опитування	Анкету-оцінку для оцінки якості курсу буде надано після завершення курсу.

СХЕМА КУРСУ «Операційний менеджмент»

Види завдань, які виконуватимуть студенти	Максимальна кількість балів
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи організації та регулювання операційної діяльності	
1. Поточне опитування (усне опитування, участь в дискусіях, доповнення, розв'язування задач)	10
2. Контрольне тестування (модуль 1)	10
Разом	20
Змістовий модуль 2. Організаційно-функціональна характеристика операційної діяльності підприємств	
1. Поточне опитування (усне опитування, участь у дискусіях, доповнення, розв'язування)	10
2. ІНДЗ	10
3. Контрольне тестування (модуль 2)	10
Разом	30
Разом за семестр	50

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Усього ДФН	у тому числі			Усього ЗФН	у тому числі		
		Л	П	Ср		Л	п	Ср
Теоретичні основи організації та регулювання операційної діяльності								
Тема 1. Операційний менеджмент як різновид функціонального менеджменту	12	4	4	4				
Тема 2. Операційна стратегія як основа проектування операційної системи	11	4	4	3				
Тема 3. Операційна система організації: поняття, склад та види	11	4	4	3				
Тема 4. Операційна діяльність: ресурси, процеси та результати	11	4	4	3				
Всього	45	16	16	13				
Організаційно-функціональна характеристика операційної діяльності підприємств								
Тема 5. Управління процесом проектування операційної системи	12	4	4	4				

Тема 6. Управління поточним функціонуванням операційної системи	11	4	4	3				
Тема 7. Управління проектами	11	4	4	3				
Тема 8. Менеджмент якості та управління продуктивністю операційної діяльності	11	4	4	3				
Всього	45	16	16	13				
Усього, год.	90	32	32	26				

Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА РЕГУЛЮВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 1. ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК РІЗНОВИД ФУНКЦІОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Сутність і місце операційного менеджменту в системі менеджменту підприємства. Природа, історичний розвиток операційного менеджменту. Наукові підходи до операційного менеджменту. Принципи, функції та методи операційного менеджменту. Цілі та основні завдання операційного менеджменту. Категорійний апарат операційного менеджменту. Операційний менеджер та процес управління.

Тема 2. ОПЕРАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ ЯК ОСНОВА ПРОЕКТУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ

Сутність та етапи розробки операційної стратегії. Формування стратегії виробництва товару. Розробка стратегії процесу. Особливості стратегій сервісних процесів. Поняття «виражена компетентність», «конкурентоспроможність операційної системи». Стратегічні рішення операційного менеджменту.

Тема 3. ОПЕРАЦІЙНА СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ: ПОНЯТТЯ, СКЛАД ТА ВИДИ

Сутність системного підходу до операційного менеджменту. Операційна система як об'єкт управління. Класифікаційні підходи до операційних систем. Характеристика операційних систем різних видів.

Тема 4. ОПЕРАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ: РЕСУРСИ, ПРОЦЕСИ ТА РЕЗУЛЬТАТИ

Сутність поняття «операційна діяльність 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 в просторі і часі.

Змістовий модуль 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

Тема 5. УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ ПРОЕКТУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ

Проектування операційної системи: сутність, цілі та етапи. Види проектування в операційному менеджменті. Сучасний рівень розвитку операційних систем. Особливості

розміщення приміщень і обладнання сервісних підрозділів підприємства. Планівка офісу. Розміщення обладнання та планівка приміщення. Планування і нормування праці.

Тема 6. УПРАВЛІННЯ ПОТОЧНИМ ФУНКЦІОНУВАННЯМ ОПЕРАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ

Довгострокове, середньострокове та короткострокове планування операцій, агрегатне планування в операційному менеджменті. Агрегатне планування: стратегічні та тактичні аспекти. Функції, завдання та основні вимоги до оперативного управління. Організація диспетчерування виробництва. Види систем оперативного управління виробництвом. Контроль в операційному менеджменті. Характеристика та функції матеріально-технічного забезпечення підприємства. Управлінські рішення в сфері управління запасами та пов'язаними з ними витратами. Робоче середовище та умови праці в операційній системі. Організація праці в операційній системі.

Тема 7. УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ

Сутність проектного підходу до управління організацією. Загальні ознаки проектів. Життєвий цикл проекту. Характеристика методів планування та контролю проектів. Програмне забезпечення управління проектами.

Тема 8. МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ТА УПРАВЛІННЯ ПРОДУКТИВНІСТЮ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Загальний менеджмент якості. Показники якості та методи їх оцінки. Нормативи якості товарів та послуг. Планування якості. Організаційне забезпечення якості. Контроль якості сировини, матеріалів, товарів і послуг. Програми забезпечення якості. Розвиток програм забезпечення якості. Реалізація функції якості як можливість залучення споживача до операційного процесу. Показники результативності функціонування операційних систем. Моделювання процесу управління продуктивністю виробничої системи.