

Wstęp

CZĘŚĆ I. WPROWADZENIE DO ZARZĄDZANIA OPERACYJNEGO

Wywiad: Graham Ward, Rover Group

1. Definicja operacji

Czym są procesy operacyjne?

Podsumowanie rozdziału

Podstawowe terminy

Studium przypadku – sklep Godolphin Green General

Zagadnienia do dyskusji

2. Czym jest zarządzanie operacyjne?

Definicja zarządzania operacyjnego

Rozwój zarządzania operacyjnego

Naczelne funkcje organizacji

Inne poglądy na temat zarządzania operacyjnego

Operacje w usługach

Podsumowanie rozdziału

Podstawowe terminy

Studium przypadku – British Telecommunications plc

Zagadnienia do dyskusji

Wybrana literatura

3. Strategia operacyjna

Podejmowanie decyzji w organizacji

Misja i strategia firmy

Decyzje odnośnie do zarządzania operacyjnego

Podsumowanie rozdziału

Podstawowe terminy

Studium przypadku – University of Rondstat

Zagadnienia do dyskusji

Wybrana literatura

Ujęcie menedżerskie – Typowy dzień

CZĘŚĆ II. PLANOWANIE PRODUKTU

Wywiad: Brian Harris, THORN Transit Systems International

4. Planowanie produktu

Cel planowania produktu

Opracowanie nowego produktu

Porównywanie produktów

Cykl życia produktu

Podsumowanie rozdziału

Podstawowe terminy

Studium przypadku – Esencial Fragrances

Zadania

Zagadnienia do dyskusji

Wybrana literatura

5. Zarządzanie jakością

Definicje jakości

Koszty zarządzania jakością

Zarządzanie doskonalące jakość

Jakość usług

Podsumowanie rozdziału

Podstawowe terminy

Studium przypadku – The Great Bake Cake Company

Zadania

Zagadnienia do dyskusji

Wybrana literatura

6. Prognozowanie popytu

Znaczenie prognozowania

Prognozowanie oparte na osądzie

Szeregi czasowe
Prognozowanie przyczynowe
Prognozowanie projekcyjne
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – Electrotime Manufacturing
Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura

7. Projektowanie procesów

Planowanie procesów
Projektowanie procesu produkcyjnego
Techniki wytwarzania
Procesy w sektorze usług
Analiza procesu
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – wymiana narzędzi i oprzyrządowania linii produkcyjnej aparatów fotograficznych FX100A
Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura
Ujęcie menedżerskie – Silnik TAY, Rolls-Royce

CZEŚĆ III. DECYZJE DOTYCZĄCE PROCESU

Wywiad: John Sullivan, ICL

8. Rozmieszczenie urządzeń

Rozmieszczenie różnych procesów
Rozmieszczenie technologiczne
Rozmieszczenia przedmiotowe
Rozmieszczanie mieszane (hybrydowe)
Rozmieszczenia specjalistyczne i stałe
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – zamówienia pocztowe Bartholomewa
Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura

9. Zarządzanie zdolnością produkcyjną

Mierniki wyników organizacji
Produktywność
Zdolność produkcyjna (wydajność)
Planowanie wydajności
Zmiana wydajności w czasie
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – Hotel Ravenstone
Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura

10. Kontrola jakości

Zarządzanie jakością
Statystyczna kontrola jakości
Badanie partii na podstawie próbki statystycznej
Kontrola procesu
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – West Midland Electronic Car Component Company

Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura
Ujęcie menedżerskie – Derwent Doors

CZEŚĆ IV. PLANOWANIE ZASOBÓW

Wywiad: Kevin Whalley, Tesco

11. Planowanie zagregowane
 - Kompleksowe planowanie procesu
 - Procedura planowania
 - Plany zagregowane
 - Główny plan produkcji
 - Podsumowanie rozdziału
 - Podstawowe terminy
 - Studium przypadku – Natural Home Brewers
 - Zadania
 - Zagadnienia do dyskusji
 - Wybrana literatura
12. Planowanie zapotrzebowania materiałowego
 - Uwagi ogólne
 - Procedura MRP
 - Zalety i wady MRP
 - Zamówienia w MRP
 - Rozszerzenia MRP
 - Podsumowanie rozdziału
 - Podstawowe terminy
 - Studium przypadku – Schmidt Machine Works
 - Zadania
 - Zagadnienia do dyskusji
 - Wybrana literatura
13. Just-in-time
 - Zasada just-in-time
 - Osiąganie just-in-time
 - Wady i zalety just-in-time
 - Podsumowanie rozdziału
 - Podstawowe terminy
 - Studium przypadku – just-in-time w Pentagon Plastics
 - Zagadnienia do dyskusji
 - Wybrana literatura
14. Planowanie krótkoterminowe
 - Cele planowania
 - Planowanie wytwarzania małoseryjnego
 - Planowanie pracy potokowej
 - Planowanie zatrudnienia
 - Kontrola planowania
 - Podsumowanie rozdziału
 - Podstawowe terminy
 - Studium przypadku – Bangor Production Consultants
 - Zadania
 - Zagadnienia do dyskusji
 - Wybrana literatura
15. Projektowanie oraz mierniki pracy
 - Wprowadzenie
 - Projektowanie pracy
 - Mierzenie pracy
 - Podsumowanie rozdziału
 - Podstawowe terminy
 - Studium przypadku – Moncton Welding and Fabrication

Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura

16. Zarządzanie projektami
Projekty i zarządzanie nimi
Programowanie sieciowe
Ustalanie czasu realizacji projektu
Metoda PERT
Planowanie zasobów
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – Mediterranean Orange
Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura
Ujęcie menedżerskie – Witham Park

CZĘŚĆ V. GOSPODARKA MATERIAŁOWA

Wywiad: Ken Sykes, A to Z Supplies

17. Zarządzanie łańcuchem dostaw
Logistyka
Zaopatrzenie
Dystrybucja
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – Jergensen i Spółka
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura
18. System magazynowania niezależnego od zapotrzebowania
Podstawowe wiadomości dotyczące utrzymywania rezerw
Ekonomiczna wielkość zamówienia
Niepewny popyt i zapasy zabezpieczające
Okresowy przegląd systemów
Model pojedynczego okresu
Analiza ABC
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – Congleton Lead Refinery
Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura
19. Lokalizacja zakładu
Decyzje dotyczące lokalizacji
Wybór regionu geograficznego
Koszty różnych lokalizacji
Punktowe modele oceny
Modele geometryczne
Podsumowanie rozdziału
Podstawowe terminy
Studium przypadku – Authwaite Auto Sales
Zadania
Zagadnienia do dyskusji
Wybrana literatura
Ujęcie menedżerskie – Williams Polishes Ltd.

PODSUMOWANIE

Dodatek A: Odpowiedzi na pytania kontrolne
Dodatek B: Prawdopodobieństwa dla rozkładu normalnego