

Допущено Министерством образования РФ в качестве учебного пособия для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе MBA и другим программам подготовки управленческих кадров

Операционный менеджмент: Учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2013. - 337 с.: 60x90 1/16. - (Учебники для программы MBA).

ISBN 978-5-16-002265-9

Учебник подготовлен в соответствии с новой программой курса MBA. Для достижения процветания бизнеса необходимо создавать ценности, нужные клиенту, которые создаются бизнес-процессами, состоящими из операций. Данное практическое руководство знакомит с самыми последними разработками в области операционного менеджмента и показывает управленческие приемы из практики ведущих компаний мира и России.

Для слушателей школ бизнеса, действующих предпринимателей и менеджеров — как методологический источник принятия правильных управленческих решений в текущем управлении развитием бизнеса.

ВВЕДЕНИЕ	7
Глава 1. Сущность операционного менеджмента	12
1.1. Введение в курс	12
1.2. Операционный менеджмент и операционно-стоимостный анализ в компаниях мирового уровня	16
1.3. Операционно-стоимостная система	28
Глава 2. Операционная стратегия компании	32
2.1. Актуальность операционной стратегии	32
2.2. Сервисная стратегия	38
2.3. Отличие сервисных процессов от производственных	40
2.4. Операционная стратегия и трансформация компании	43
Глава 3. Реализация операционной стратегии на базе КПЭ	72
3.1. Операционное управление компанией на основе концепции <i>Balanced Scorecard</i>	72
3.2. Основные элементы концепции <i>Balanced Scorecard</i>	75
3.3. Процесс реализации новой концепции	89
3.4. Мониторинг эффективности корпорации	92
Глава 4. Разработка/проектирование продуктов и услуг с использованием операционно-стоимостного анализа	113
4.1. Актуальность и особенности процесса разработки и проектирования продуктов и услуг	113
4.2. Процесс проектирования	119
4.3. ЛЯС-инжиниринг	124
Глава 5. Управление качеством и бенчмаркинг	138
5.1. Международные стандарты <i>ISO 9000</i> и модель делового совершенства	138
5.2. Модель оценки компании на основе стандарта <i>ISO 9004:2000</i>	141
5.3. Модель делового совершенства	146
5.4. Разработка эталона текстильного предприятия	158
5.4.1. Основные особенности эталона	158
5.4.2. Ключевые показатели эталона	167
5.5. Методика управления качеством «Шесть сигм»	176
5.5.1. Определение потребительских запросов	176
5.5.2. Измерение текущих показателей качества (маршрутная карта, шаг 3)	183
5.5.3. Совершенствование бизнес-процессов по системе «Шесть сигм» (маршрутная карта, шаг 4а)	191
Глава 6. Прогнозирование и планирование	200
6.1. Прогнозирование	200
6.2. Планирование	202
6.3. Планирование производственных мощностей	213
Глава 7. Управление цепочками ценностей (<i>SCM</i>)	219
7.1. Взаимодействие в цепочке поставки ценностей	219
7.2. Клиентная ориентация	233
7.3. Совершенствование цепи поставок	237
Глава 8. Управление процессами в операционном менеджменте	240
8.1. Сущность управления процессами	240
8.2. Обзор стадий реинжиниринга бизнес-процессов	248
8.3. Понимание процессов	251
Глава 9. Описание процесса	276
9.1. Моделирование и разработка положения о корпоративной модели деятельности компании	276
9.2. Корпоративные стандарты моделирования	284
9.3. Создание карты процесса	308
Глава 10. Принципы совершенствования процессов и операций	312
10.1. Непрерывное улучшение процессов	312
10.2. Принципы улучшения процессов	315
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	327
СЛОВАРЬ	328

