

Міністерство освіти і науки України
ВСП «Ковельський промислово-економічний фаховий коледж
Луцького національного технічного університету»



**Різнорівневі завдання для семестрового контролю знань з освітнього
компонента
ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

для здобувачів **3-го курсу** освітньо-професійного ступеня
фаховий молодший бакалавр
галузі знань 07 Управління та адміністрування / D Бізнес, адміністрування та
право спеціальності 073 Менеджмент / D3 Менеджмент денної форми здобуття
освіти

Перелік теоретичних запитань з освітнього компонента «Операційний менеджмент» для здобувачів спеціальності «Менеджмент» денної форми здобуття освіти

1. Що таке операційний менеджмент і яке його місце в системі менеджменту організації?
2. Назвіть основні принципи операційного менеджменту.
3. Які функції виконують контроль і координація в операційному менеджменті?
4. Поясніть, що таке порушення безпеки даних та які можуть бути наслідки для операційної діяльності підприємства.
5. Що таке операційна діяльність підприємства і які її основні характеристики?
6. Які ресурси є ключовими для операційної діяльності підприємства?
7. Що розуміють під виробничою потужністю підприємства і які фактори її визначають?
8. У чому полягає відмінність між моделлю виробництва та моделлю сервісу?
9. Опишіть основні етапи організації операційних процесів на підприємстві.
10. Що таке операційний цикл і як його структура впливає на ефективність роботи підприємства?
11. Поясніть поняття «життєвий цикл виробу» та «життєвий цикл процесу».
12. Які принципи організаційних процесів важливі для ефективного управління операціями?
13. Назвіть типи операційних процесів та їх основні ознаки.
14. Які завдання виконує управління ланцюгами постачання?
15. Опишіть особливості проектування продуктів і процесів у сфері послуг.
16. Які методи використовують для управління запасами на підприємстві?
17. Що таке диспетчеризація виробництва і які її основні етапи?
18. Як планування та сіткове управління проектами допомагають підвищити ефективність операційної системи?
19. Які фактори впливають на якість продукції та послуг і як їх оцінюють?
20. Як управління якістю впливає на конкурентоспроможність підприємства?

**Приклад різнорівневого завдання для семестрового контролю
знань з освітнього компонента «Операційний менеджмент»**

Варіант I

Середній рівень

Мета: перевірити знання базових понять і термінів.

1. Дайте визначення поняттям:

- а) операційний менеджмент;
- б) функціональний менеджмент.

2. Виберіть правильну відповідь:

До основних функцій операційного менеджменту належить:

- а) реклама й просування;
- б) управління виробництвом і послугами;
- в) фінансовий аудит.

3. Заповніть пропуск:

«Операційний менеджмент спрямований на ефективне використання _____ та _____ підприємства».

Достатній рівень

Мета: перевірити вміння застосовувати знання у стандартних ситуаціях.

1. Складіть таблицю, що порівнює операційний і функціональний менеджмент за такими критеріями:

- об'єкт управління;
- цілі;
- основні інструменти.

2. Поясніть, як функції контролю та координації реалізуються в операційному менеджменті.

Високий рівень

Мета: перевірити здатність аналізувати, узагальнювати, пропонувати рішення.

1. Уявіть, що ви – консультант компанії, яка переходить від традиційного управління до процесного (операційного).

Запропонуйте 3–4 кроки впровадження операційного менеджменту.

2. Опишіть проблемну ситуацію: постачальник постійно затримує доставку сировини. Як би ви побудували систему матеріально-технічного забезпечення, щоб мінімізувати ризики?

Варіант II

Середній рівень

Мета: перевірити знання основних понять.

Дайте визначення термінам:

- а) операційна стратегія;
- б) моделі виробництва.

Виберіть правильну відповідь:

Операційна стратегія визначає:

- а) способи просування товару на ринок;
- б) довгострокові підходи до організації операційних процесів;
- в) рівень заробітної плати працівників.

Заповніть пропуски:

«Виробнича потужність – це максимально можливий обсяг _____ за певний _____».

Достатній рівень

1. Складіть схему етапів розроблення операційної стратегії підприємства.
2. Поясніть, у чому полягає різниця між моделлю виробництва та моделлю сервісу.

Високий рівень

1. Проаналізуйте наслідки впровадження нової операційної моделі (виробничої або сервісної) для підприємства.
2. Запропонуйте власний варіант удосконалення системи управління запасами на підприємстві

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Середній рівень. Оцінка «задовільно» виставляється, якщо здобувач освіти при виконанні тестових завдань допускає неточності та помилки.

Достатній рівень. Оцінка «добре» виставляється, якщо здобувач освіти виконав тестові та теоретичні завдання з допущенням незначних помилок та окремих неточностей.

Високий рівень. Оцінка «відмінно» виставляється, якщо здобувач освіти виконав тестові, теоретичні та практичні завдання у повному обсязі, або з допущенням несуттєвих помилок чи неточностей.

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Середній рівень:

4 - 5 балів - оцінка «задовільно»;

Достатній рівень:

8 - 10 балів - оцінка «добре»

Високий рівень:

18 - 20 балів - оцінка «відмінно»;

Приклад виконання різнорівневого завдання для семестрового контролю знань з освітнього компонента «Операційний менеджмент»

Варіант I

Середній рівень

1. Операційний менеджмент – управління процесами виробництва товарів і послуг, спрямоване на ефективне використання ресурсів.
Функціональний менеджмент – управління певною функцією організації (маркетинг, фінанси, персонал, виробництво тощо).

2. б) управління виробництвом і послугами.

3. «Операційний менеджмент спрямований на ефективне використання ресурсів та процесів підприємства».

Достатній рівень

1.

Критерій	Операційний менеджмент	Функціональний менеджмент
Об'єкт	Процеси, ресурси, виробництво	Окрема функція (маркетинг, фінанси тощо)
Цілі	Ефективність, якість, безперервність	Досягнення результату в межах функції
Інструменти	Планування операцій, диспетчеризація, управління запасами	Бюджетування, KPI, управління персоналом

2. Контроль — це постійний процес порівняння запланованих показників із фактичними результатами. Він дозволяє керівництву бачити, чи йдуть процеси у правильному напрямку та чи потрібно вносити корективи.

Основні функції контролю:

- Моніторинг виконання планів (виробничих графіків, використання ресурсів, якості).
- Виявлення відхилень від планових показників.
- Аналіз причин відхилень (чому зрівся графік, чому зросли витрати).
- Коригувальні дії – зміни у плані, ресурсах або процесах.

Високий рівень

1. На підприємстві з виробництва меблів впровадили систему обліку матеріалів у реальному часі. До впровадження компанія вела облік вручну, що призводило до:

- надлишкових запасів на складі,
- затримок у виробництві,
- плутанини з постачальниками.

Після впровадження:

- запаси матеріалів на складі знизилися на 15% (менше «заморожених» коштів у запасах),
- покращився контроль залишків — менеджери бачать актуальну кількість матеріалів,
- пришвидшилось виконання замовлень, бо система автоматично сигналізує про нестачу й формує замовлення постачальникам,
- зменшилися витрати на зберігання матеріалів,

- покращився рівень обслуговування клієнтів — замовлення виконуються швидше й точніше.

2. Аналіз проблеми

Постачальник ненадійний → високий ризик простою.

Немає резервного постачальника.

Відсутня система моніторингу запасів у реальному часі.

2. Пропозиції щодо побудови системи матеріально-технічного забезпечення

a) Диверсифікація постачальників

Знайти 1–2 альтернативних постачальників для критичних матеріалів.

Укласти контракти з різними постачальниками, щоб у разі затримки одного замовлення могла виконати інша компанія.

b) Введення страхових запасів

Розрахувати мінімальні та максимальні запаси для критичних матеріалів.

Дозволить продовжувати виробництво під час затримки постачальника.

c) Автоматичний моніторинг запасів

Впровадити систему обліку матеріалів у реальному часі (ERP або WMS).

Система сигналізує про низький рівень запасів і автоматично формує замовлення постачальникам.

d) Планування та прогнозування потреб

Використовувати історичні дані про споживання матеріалів.

Формувати графіки замовлень так, щоб забезпечити безперервність виробництва навіть при затримках.

e) Контрактні умови з постачальником

Можливість пріоритетної обробки замовлень у критичних випадках.

Варіант II

Середній рівень

1. Операційна стратегія – довгостроковий план управління процесами виробництва і послуг. Моделі виробництва – способи організації виробничого процесу (масове, серійне, індивідуальне).
2. б) довгострокові підходи до організації операційних процесів.
3. «Виробнича потужність – це максимально можливий обсяг випуску продукції за певний період часу».

Достатній рівень

4. Схема етапів розробки стратегії:
 - Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища;
 - Визначення цілей операційної діяльності;
 - Вибір моделі виробництва;
 - Планування ресурсів;
 - Моніторинг та коригування.
5. Модель виробництва – основна мета виготовити матеріальний товар (меблі, одяг, електроніку).
Результат оцінюється кількістю, якістю та відповідністю стандартам продукції.
Ключові показники: обсяг виробництва, собівартість, брак, терміни виготовлення.
Модель сервісу – основна мета надати послугу (готельне обслуговування, ремонт, навчання).
Результат оцінюється рівнем задоволеності клієнта, швидкістю, індивідуальним підходом.
Ключові показники: час обслуговування, рейтинг клієнтів, повторні замовлення.
Основні ресурси
Виробництво:
Акцент на обладнанні, матеріалах та технологічних процесах.
Людський фактор важливий, але ключова роль відводиться автоматизації і ефективності машин.
Сервіс:
Акцент на персоналі, знаннях та взаємодії з клієнтом.
Обладнання теж потрібне, але вторинне (наприклад, інструменти для обслуговування).

Високий рівень

1. Позитивні наслідки
 - а) Підвищення продуктивності, автоматизація виробництва або впровадження сервісної моделі з CRM, що дозволить виконувати більше роботи за менший час.
 - б) Скорочення витрат
Завдяки оптимізації процесів зменшуються надлишкові запаси, витрати на ручну працю та брак.
 - с) Підвищення якості та конкурентоспроможності
Чітко налагоджені процеси знижують ризик браку та підвищують рівень обслуговування клієнтів.
- Виклики та негативні наслідки
 - а) Необхідність навчання персоналу
Працівники повинні опанувати нові інструменти та технології, потребується час і ресурси для навчання.
 - б) Перебудова процесів

Старі алгоритми роботи можуть бути неефективними у новій моделі. Можливі тимчасові простої, поки всі процеси налагоджені.

с) Опір змінам

Частина персоналу може негативно сприймати нововведення. Потрібне управління змінами та мотивація працівників.

2. 1. Впровадження автоматизованої системи управління запасами

- Система відстежує залишки матеріалів у реальному часі.
- Автоматично формує замовлення у постачальників, коли запаси досягають мінімального рівня.
- Прогнозує потребу на основі історичних даних і сезонності.

2. Диверсифікація постачальників

- Для критичних матеріалів укласти контракти з кількома постачальниками.
- У разі затримки одного постачальника замовлення може виконати інший.

3. Впровадження страхових (резервних) запасів

- Розрахувати мінімальні та максимальні запаси для ключових матеріалів.
- Забезпечує безперервність виробництва навіть у випадку форс-мажорів.

4. Оптимізація логістики та планування закупівель

- Встановити графіки постачання та регулярні перевірки залишків.
- Використовувати методи економічного замовлення (EOQ) для мінімізації витрат на зберігання.

5. Навчання персоналу

- Працівники складу і менеджери повинні володіти навичками роботи з новою системою.
- Регулярне оновлення знань про оптимізацію запасів і планування закупівель.

Очікувані результати:

- Миттєве відстеження залишків, менше помилок
- Безперервність постачання, зменшення ризику простоїв
- Захист від критичної нестачі матеріалів
- Зменшення витрат на зберігання, скорочення надлишків
- Швидке й ефективне використання нової системи.