

Тема. Управління процесом проектування операційної системи

Питання для обговорення:

1. Проектування операційної системи: сутність, цілі та етапи. Склад критеріїв та факторів проектування операційної системи.
2. Соціотехнічний підхід до розробки операцій.
3. Відмінності між проектуванням продукту та послуги.
4. Розгортання функції якості як можливість залучення споживача до операційного процесу.
5. Проектування виробничих потужностей: аргументи на користь створення великих централізованих та невеликих децентралізованих підприємств.
6. Проектування та місце розташування підприємства: фактори мікро- і макросередовища.
7. Розміщення обладнання та робочих місць для виробництва: поопераційне, функціональне, потокове лінійне та фіксоване позиційне планування.
8. Проектування робіт і нормування праці.
9. Відмінність у тлумаченні терміну design як промисловий дизайн як і проектування нового продукту. Що означає кожен із цих видів дизайну у створенні нового продукту з урахуванням запитів споживачів?
10. Які чинники необхідно враховувати у процесі розробки нової продукції перед її освоєнням у комерційних масштабах?
11. Обговоріть принцип спільного інженерного проектування та вкажіть, у чому переваги його застосування у виробничій системі.
12. Який вплив на аналіз беззбитковості має зміна обсягів виробництва?

13. Назвіть приклади операцій, що характеризуються тісним та незначним контактом з клієнтом у наступних сервісних організаціях:

- a) Офіс дантиста
- b) Авіалінія
- c) Бухгалтерія
- d) Автомобільне агентство

14. Багато хто вважає, що основою успіху будь-якої сервісної фірми є точне визначення та виконання запитів та очікувань клієнта. Наведіть приклад зі свого досвіду та підтвердіть або спростуйте це твердження.

15. Чи може виробник пропонувати крім гарантій якості своєї продукції сервісні гарантії?