

“ИНТЕР АКАУНТ Файненшъл Сървисиз”

ОБУЧЕНИЕ ПО:

**ОПЕРАТИВНА ЕФЕКТИВНОСТ (ОПЕРАТИВЕН
МЕНИДЖМЪНТ)**

КРАТКА ПРОГРАМА НА ОБУЧЕНИЕТО:

Част 1: ПОНЯТИЕ ЗА ОПЕРАТИВЕН МЕНИДЖМЪНТ (OPERATIONS MANAGEMENT)

Част 2: ОПЕРАТИВНА СТРАТЕГИЯ (OPERATIONS STRATEGY)

Част 3: ДИЗАЙН НА ПРОЦЕСА (PROCESS DESIGN)

Част 4: ОПЕРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ (OPERATIONS MANAGEMENT)

Част 5: ПРОУЧВАНИЯ И ОБНОВЛЕНИЕ (RESEARCH and DEVELOPMENT)

ПОДРОБНА ПРОГРАМА:

Част 1: ПОНЯТИЕ ЗА ОПЕРАТИВЕН МЕНИДЖМЪНТ (OPERATIONS MANAGEMENT):

- *Роля на оперативния мениджмънт*
- *Процесния подход към операциите*
- *Място на оперативния мениджмънт в организацията*
- *Стратегическата роля на операциите*
- *Технологии и оперативен мениджмънт*

Част 2: ОПЕРАТИВНА СТРАТЕГИЯ (OPERATIONS STRATEGY):

- **Понятие за оперативна стратегия**
- **Нива на стратегическото планиране**
- **Оценка на приноса на оперативната стратегия към общата фирмена стратегия: цели по отношение на представянето – качество (*Quality*), скорост (*Speed*), надеждност (*Dependability*), гъвкавост (*Flexibility*), цена (*Cost*)**
- **Подходи към оперативната стратегия:**
 - *Пазарно-ориентиран подход (Market-based Approach)*
 - *Ресурсно-ориентиран подход (Resource-based Approach)*
 - *Съчетаване на пазарно-ориентирания и ресурсно-ориентирания подход*
- **Стъпки при формулирането на оперативната стратегия:**
 - *Дефиниране на корпоративните цели (Corporate Objectives)*
 - *Избор на маркетингова стратегия (Marketing Strategy)*
 - *Продуктова стратегия (Product Strategy)*
 - *Избор на системи за доставка (Delivery Systems)*

- Решения за фирмената инфраструктура (*Infrastructural Decisions*)

Част 3: ДИЗАЙН НА ПРОЦЕСА (PROCESS DESIGN):

- **Видове процеси (Process Types):**

- *Видове производствени процеси*
- *Видове процеси за услуги*
- *Синергизиране на процеса с обема и броя на продуктите*
- *Избор на вид процес*

- **Дизайн на производствени помещения и съоръжения за осъществяване на услуги**

- **Дизайн и локализиране на съоръжения**

- **Технология на процеса (Process Technology):**

- *Технология на процеса свързан с материалите (Process Technology for Materials):*
 - *Софтуерни системи (Software Systems)*
 - *Хардуерни технологии (Hardware Technologies)*
 - *Компютърно-интегрирано производство (Computer-Integrated Manufacture)*
- *Технология на процеса свързан с информацията (Process Technology for Information):*
 - *Оперативни информационни системи (Operational Information Systems)*
 - *Управленски информационни системи (Management Information Systems)*
 - *Е-бизнес (E-business)*
 - *Е-търговия (E-commerce)*
 - *М-бизнес (M-business)*

- *Управление на връзките с клиентите (Customer Relationship Management)*
 - *Технология на процеса свързан с клиентите (Process Technology for Customers)*
- **Дизайн на продукта и услугите:**
 - **Дизайн на услугите**
 - **Процесът на дизайн: стъпка по стъпка:**
 - *Генериране на идеи*
 - *Оценка на рентабилността*
 - *Предварителен дизайн*
 - *Финален дизайн*
 - **Подобряване на дизайна**
- **Дизайн на фирмения процес (Process Design):**
 - **Управление на бизнес процесите (Business Process Management)**
 - **Стъпки в дизайна на процеса:**
 - *Идентифициране и документиране на дейностите в процеса (Identifying and Documenting Process Activities)*
 - *Идентифициране на процесите за подобрене (Identifying Processes for Improvement)*
 - *Оценка на алтернативите за дизайн на процеса (Evaluating Process Design Alternatives)*
 - **Инструменти в дизайна на процеса**
- **Дизайн на работата и работните места (Job and Work Design):**
 - **Поведенчески аспекти на дизайна на работните места (Behavioral Aspects of Job Design):**
 - *Модел на характеристиката на работното място (The Job Characteristics Model)*
 - *Овластяване (Empowerment)*
 - *Социотехнични системи (Socio-technical Systems)*
 - **Физически аспекти на дизайна на работните места**

- **Изследване на работата:**
 - *Изследване на методите (Method Study)*
 - *Измерване на работата (Work Measurement)*
- **Технологиите и дизайна на работните места: системи за управление на човешкия капитал (Human Capital Management Systems)**

Част 4: ОПЕРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ (OPERATIONS MANAGEMENT):

- **Планиране и контрол:**
 - *Планиране на операциите*
 - *Контрол на операциите*
 - *Оптимизирани технологии за производство (Optimized Production Technology)*
- **Управление на капацитета (Capacity Management):**
 - *Измерване на търсенето*
 - *Измерване на капацитета*
 - *Уеднаквяване на капацитета с търсенето*
 - *Оценка на алтернативни решения и избор*
- **Управление на наличностите (Inventory Management):**
 - *Видове продукция (наличности)*
 - *Управление на наличностите*
 - *Системата за класифициране на наличностите ABC (The ABC Inventory Classification System)*
 - *Модел за заявяване на наличности (Inventory Models)*
 - *Приложение на системите за управление на наличностите (Implementing Inventory Systems)*
- **Системите Lean и Just-In-Time:**
 - **Философията на Just-In-Time и Lean Operations:**

- *Елиминиране на загубите (Eliminate Waste)*
 - *Включване на всички (Involvement of Everyone)*
 - *Непрекъснато подобрене (Continuous Improvement)*
 - **ЖТ и Lean техники**
 - **ЖТ в системите за услуги**
 - **Практическо приложение на Just-In-Time и Lean Operations**
- **Планиране на ресурсите на предприятието (Enterprise Resource Planning):**
 - *Планиране на ресурсите*
 - *Планиране на потребностите от материали (Materials Requirements Planning)*
 - *Планиране на производствените ресурси (Manufacturing Resource Planning)*
 - *Планиране на дистрибуционните потребности (Distribution Requirements Planning)*
 - *ERP системи*
- **Управление на снабдителната верига (Supply Chain Management):**
 - *Дизайн на снабдителната верига*
 - *Дейности в снабдителната верига*
- **Управление на проекти (Project Management):**
 - **Дефиниция за проект**
 - **Жизнен цикъл на проекта:**
 - *Генериране на концепции*
 - *Избор на проект*
 - *Планиране, програмиране, мониторинг и контрол*
 - *Оценка и приключване на проекта*
 - **Инициране на проекти:**
 - **Изпълнение на стратегията чрез проекти**
 - **Проектите и организационната структура:**

- *Проектът във функционалната структура (Functional Structure)*
 - *Чиста проектна структура (Pure Project Structure)*
 - *Матрична структура (The Matrix Structure)*
- **Управление на проекти – ролята на проект мениджъра**
- **Процесът на планиране на проекта**
- **Разрешаване на конфликти чрез преговори**
- **Изпълнение на проектите:**
 - *Оценка на разходите и бюджетен процес*
 - *Създаване на програми и графици*
 - *Разпределяне на ресурси*
 - *Информационни системи за управление на проекти*
 - *Мониторинг и контрол на проектите*
- **Прекратяване на проектите:**
 - *Оценяване на проекта*
 - *Начини за прекратяване на проектите*
 - *Процесът по прекратяване на проекта*
 - *Финален доклад на проекта*
- **Качество:**
 - *Дефиниране на качеството*
 - *Тотално управление на качеството (Total Quality Management)*
 - *Качеството Six Sigma*
 - *Статистически контрол на процесите (Statistical Process Control)*
 - *Инспектиране на качеството (Acceptance Sampling)*

- **Непрекъснато подобрене (Continuous Improvement):**
 - Цикълът „Планирай – Направи – Провери – Вземи мерки” (The “Plan – Do – Check – Act” Cycle)
 - Състояние на средата (Environment)
 - Включване на всички (Involvement)
 - Умения за разрешаване на проблеми (Problem-solving Skills)
- **Учещата организация (The Learning Organization):**
 - Учене за адаптиране (Adaptive Learning)
 - Реконструктивно учене (Reconstructive Learning)
 - Усвояване на процеса на учене (Process Learning)
- **Реинженеринг на бизнес процесите (Business Process Reengineering)**
- **Системно мислене (Systems Thinking)**
- **Balanced Scorecard**
- **Отчитане базирано на дейностите (Activity-Based Costing)**
- **Бенчмаркинг (Benchmarking)**