

Spis treści

Wstęp	11
CZĘŚĆ I. WPROWADZENIE DO ZARZĄDZANIA OPERACYJNEGO	15
Wywiad: Graham Ward, Rover Group	16
1. Definicja operacji	19
Czym są procesy operacyjne?	19
Podsumowanie rozdziału	28
Podstawowe terminy	28
Studium przypadku — sklep Godolphin Green General	29
Zagadnienia do dyskusji	29
2. Czym jest zarządzanie operacyjne?	31
Definicja zarządzania operacyjnego	31
Rozwój zarządzania operacyjnego	36
Naczelne funkcje organizacji	38
Inne poglądy na temat zarządzania operacyjnego	40
Operacje w usługach	44
Podsumowanie rozdziału	47
Podstawowe terminy	47
Studium przypadku — British Telecommunications plc	48
Zagadnienia do dyskusji	49
Wybrana literatura	50
3. Strategia operacyjna	51
Podejmowanie decyzji w organizacji	51
Misja i strategia firmy	55
Decyzje odnośnie do zarządzania operacyjnego	62
Podsumowanie rozdziału	66
Podstawowe terminy	66
Studium przypadku — University of Rondstat	67
Zagadnienia do dyskusji	67
Wybrana literatura	69
Ujęcie menedżerskie — Typowy dzień	70
CZĘŚĆ II. PLANOWANIE PRODUKTU	73
Wywiad: Brian Harris, THORN Transit Systems International	74

4. Planowanie produktu	78
Cel planowania produktu	78
Opracowanie nowego produktu	82
Porównywanie produktów	87
Cykl życia produktu	100
Podsumowanie rozdziału	109
Podstawowe terminy	110
Studium przypadku — Escential Fragrances	110
Zadania	113
Zagadnienia do dyskusji	115
Wybrana literatura	116
5. Zarządzanie jakością	117
Definicje jakości	117
Koszty zarządzania jakością	123
Zarządzanie doskonalące jakość	129
Jakość usług	138
Podsumowanie rozdziału	141
Podstawowe terminy	142
Studium przypadku — The Great Bake Cake Company	142
Zadania	143
Zagadnienia do dyskusji	143
Wybrana literatura	145
6. Prognozowanie popytu	146
Znaczenie prognozowania	147
Prognozowanie oparte na osądzie	150
Szeregi czasowe	153
Prognozowanie przyczynowe	157
Prognozowanie projekcyjne	163
Podsumowanie rozdziału	177
Podstawowe terminy	178
Studium przypadku — Electrotime Manufacturing	178
Zadania	180
Zagadnienia do dyskusji	182
Wybrana literatura	182
7. Projektowanie procesów	184
Planowanie procesów	184
Projektowanie procesu produkcyjnego	186
Techniki wytwarzania	197
Procesy w sektorze usług	205
Analiza procesu	208
Podsumowanie rozdziału	217
Podstawowe terminy	218
Studium przypadku — wymiana narzędzi i oprzyrządowania linii produkcyjnej aparatów fotograficznych FX100A	218
Zadania	222
Zagadnienia do dyskusji	223
Wybrana literatura	224
Ujęcie menedżerskie — Silnik TAY, Rolls-Royce	225
CZĘŚĆ III. DECYZJE DOTYCZĄCE PROCESU	229
Wywiad: John Sullivan, ICL	230
8. Rozmieszczenie urządzeń	233

Rozmieszczenie różnych procesów	234
Rozmieszczenie technologiczne	236
Rozmieszczenia przedmiotowe	247
Rozmieszczanie mieszane (hybrydowe)	254
Rozmieszczenia specjalistyczne i stałe	256
Podsumowanie rozdziału	262
Podstawowe terminy	263
Studium przypadku — zamówienia pocztowe Bartholomewa	263
Zadania	265
Zagadnienia do dyskusji	267
Wybrana literatura	269
9. Zarządzanie zdolnością produkcyjną	270
Mierniki wyników organizacji	270
Produktywność	274
Zdolność produkcyjna (wydajność)	278
Planowanie wydajności	282
Zmiana wydajności w czasie	292
Podsumowanie rozdziału	303
Podstawowe terminy	304
Studium przypadku — Hotel Ravenstone	304
Zadania	306
Zagadnienia do dyskusji	308
Wybrana literatura	309
10. Kontrola jakości	310
Zarządzanie jakością	310
Statystyczna kontrola jakości	312
Badanie partii na podstawie próbki statystycznej	321
Kontrola procesu	328
Podsumowanie rozdziału	336
Podstawowe terminy	337
Studium przypadku — West Midland Electronic Car Component Company	337
Zadania	340
Zagadnienia do dyskusji	341
Wybrana literatura	342
Ujęcie menedżerskie — Derwent Doors	344
CZĘŚĆ IV. PLANOWANIE ZASOBÓW	347
Wywiad: Kevin Whalley, Tesco	348
11. Planowanie zagregowane	351
Kompleksowe planowanie procesu	351
Procedura planowania	355
Plany zagregowane	362
Główny plan produkcji	377
Podsumowanie rozdziału	382
Podstawowe terminy	384
Studium przypadku — Natural Home Brewers	384
Zadania	386
Zagadnienia do dyskusji	387
Wybrana literatura	388
12. Planowanie zapotrzebowania materiałowego	389
Uwagi ogólne	389

Procedura MRP	393
Zalety i wady MRP	400
Zamówienia w MRP	406
Rozszerzenia MRP	410
Podsumowanie rozdziału	413
Podstawowe terminy	413
Studium przypadku — Schmidt Machine Works	414
Zadania	417
Zagadnienia do dyskusji	418
Wybrana literatura	418
13. Just-in-time	419
Zasada <i>just-in-time</i>	419
Osiąganie <i>just-in-time</i>	427
Wady i zalety <i>just-in-time</i>	433
Podsumowanie rozdziału	436
Podstawowe terminy	437
Studium przypadku — <i>just-in-time</i> w Pentagon Plastics	437
Zagadnienia do dyskusji	438
Wybrana literatura	438
14. Planowanie krótkoterminowe	440
Cele planowania	440
Planowanie wytwarzania małoseryjnego	443
Planowanie pracy potokowej	451
Planowanie zatrudnienia	454
Kontrola planowania	456
Podsumowanie rozdziału	457
Podstawowe terminy	458
Studium przypadku — Bangor Production Consultants	458
Zadania	458
Zagadnienia do dyskusji	459
Wybrana literatura	460
15. Projektowanie oraz mierniki pracy	461
Wprowadzenie	461
Projektowanie pracy	462
Mierzenie pracy	473
Podsumowanie rozdziału	478
Podstawowe terminy	479
Studium przypadku — Moncton Welding and Fabrication	479
Zadania	480
Zagadnienia do dyskusji	480
Wybrana literatura	480
16. Zarządzanie projektami	482
Projekty i zarządzanie nimi	482
Programowanie sieciowe	486
Ustalanie czasu realizacji projektu	495
Metoda PERT	501
Planowanie zasobów	504
Podsumowanie rozdziału	514
Podstawowe terminy	515
Studium przypadku — Mediterranean Orange	515
Zadania	517
Zagadnienia do dyskusji	519
Wybrana literatura	520

Ujęcie menedżerskie — Witham Park	521
CZĘŚĆ V. GOSPODARKA MATERIAŁOWA	523
Wywiad: Ken Sykes, A to Z Supplies	524
17. Zarządzanie łańcuchem dostaw	527
Logistyka	527
Zaopatrzenie	532
Dystrybucja	537
Podsumowanie rozdziału	540
Podstawowe terminy	541
Studium przypadku — Jergensen i Spółka	541
Zagadnienia do dyskusji	542
Wybrana literatura	542
18. System magazynowania niezależnego od zapotrzebowania	544
Podstawowe wiadomości dotyczące utrzymywania rezerw	544
Ekonomiczna wielkość zamówienia	551
Niepewny popyt i zapasy zabezpieczające	560
Okresowy przegląd systemów	564
Model pojedynczego okresu	567
Analiza ABC	569
Podsumowanie rozdziału	571
Podstawowe terminy	572
Studium przypadku — Congleton Lead Refinery	572
Zadania	574
Zagadnienia do dyskusji	576
Wybrana literatura	576
19. Lokalizacja zakładu	578
Decyzje dotyczące lokalizacji	578
Wybór regionu geograficznego	584
Koszty różnych lokalizacji	586
Punktowe modele oceny	590
Modele geometryczne	593
Podsumowanie rozdziału	596
Podstawowe terminy	597
Studium przypadku — Authwaite Auto Sales	597
Zadania	599
Zagadnienia do dyskusji	600
Wybrana literatura	601
Ujęcie menadżerskie — Williams Polishes Ltd.	601
PODSUMOWANIE	604
Dodatek A: Odpowiedzi na pytania kontrolne	606
Dodatek B: Prawdopodobieństwa dla rozkładu normalnego	618