

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ РОБІТ

Практична 1. Функції та особливості операційного менеджменту

Мета заняття:

Сформувати розуміння сутності операційного менеджменту, його ключових функцій і ролі у забезпеченні ефективної роботи підприємства. Ознайомитися з основними особливостями операційного менеджменту в різних типах організацій (виробничих і сервісних), навчитися визначати взаємозв'язок між функціями управління процесами.

Завдання:

1. Ознайомтеся з основними функціями менеджменту: **планування, організація, мотивація, контроль, координація, управління якістю**.
2. Розкрийте, як саме ці функції реалізуються в операційній діяльності підприємства (на прикладі виробництва або надання послуг).
3. Побудуйте коротку схему "Функції операційного менеджменту → результат діяльності".
4. Опишіть по 2–3 приклади для кожної функції (з реального життя або уявного підприємства).
5. Сформулюйте, у чому полягають **особливості операційного менеджменту** у порівнянні з маркетинговим, фінансовим чи стратегічним менеджментом.

Хід виконання:

1. **Теоретична частина.**
Ознайомтеся з базовими функціями менеджменту. З'ясуйте, які з них мають найбільший вплив на операційні процеси (виробництво, постачання, сервіс).
2. **Практична частина.**
 - Оберіть **будь-яке підприємство або сервісну компанію** (можна умовну).
 - Опишіть, як реалізуються кожна з функцій операційного менеджменту саме там.
 - Поясніть, які особливості управління процесами властиві цьому прикладу.
3. **Висновок.**
Зробіть короткий підсумок:
 - Яка функція є найбільш ключовою в операційному менеджменті саме для цього підприємства?
 - Як ефективна взаємодія функцій впливає на кінцевий результат (якість, прибуток, стабільність)?

Приклад виконання (фрагмент):

Підприємство: **Майстерня з виготовлення футболок з принтами.**

- **Планування:** визначення обсягу замовлень, термінів виробництва, закупівлі матеріалів.
- **Організація:** розподіл ролей між дизайнерами, друкарями, пакувальниками.
- **Мотивація:** система бонусів за швидке виконання великих замовлень.
- **Контроль:** перевірка якості друку перед відправкою клієнту.
- **Координація:** узгодження дій між дизайнером і виробничим цехом.
- **Управління якістю:** збір відгуків клієнтів і вдосконалення технології друку.

Особливості:

Операційний менеджмент тут спрямований на швидкість обробки замовлень, чіткість комунікації між працівниками та стабільність якості продукції.

Додаткове завдання (за бажанням):

Підготуйте коротку **інфографіку** або **таблицю**, де покажете, як функції операційного менеджменту взаємодіють між собою на різних етапах виробництва чи надання послуг.

Очікуваний результат:

- студент розуміє сутність і функції операційного менеджменту;
- уміє наводити практичні приклади їх реалізації;
- може пояснити відмінності між операційним і загальним менеджментом;
- розвиває навички аналітичного мислення й системного бачення процесів підприємства.
-

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Логічність структури роботи, послідовність викладу	3
Глибина аналізу функцій та приклади з практики	3
Повнота та обґрунтованість висновків	2
Креативність і візуальне оформлення (схема, інфографіка)	2
Максимум:	10 балів

Практична 2. Функції контролю і координації

(2 години, практичне заняття)

Мета заняття:

Навчитися застосовувати функції контролю та координації в операційній діяльності підприємства, зрозуміти їхню роль у забезпеченні якості, стабільності та ефективності виробничих або сервісних процесів.

Завдання:

1. Ознайомтеся з поняттями **контроль** і **координація** в системі менеджменту.
2. Проаналізуйте види контролю: попередній, поточний і підсумковий — визначте приклади для кожного.
3. Визначте, як саме координація допомагає уникнути дублювання дій і помилок у роботі підрозділів.
4. Опишіть, які інструменти контролю використовуються на сучасних підприємствах (показники KPI, CRM-системи, звітність, наради).
5. Підготуйте приклад ефективної системи контролю й координації на реальному або умовному підприємстві.

Хід виконання:

1. **Теоретична частина.**
Розгляньте сутність функцій контролю і координації в операційному менеджменті.
З'ясуйте, як вони взаємодіють між собою та впливають на якість і швидкість виконання операцій.
2. **Практична частина.**
 - Візьміть приклад будь-якого підприємства.
 - Опишіть, які види контролю там застосовуються.
 - Проаналізуйте, як відбувається координація між різними відділами (виробничим, постачання, збуту).

3. Висновок.

Визначте, які елементи системи контролю є найефективнішими та які потребують вдосконалення.

Приклад виконання (фрагмент):

Підприємство: логістична компанія “SpeedTrans”.

- **Попередній контроль:** перевірка документів і стану транспорту перед виїздом.
- **Поточний контроль:** GPS-моніторинг маршрутів, щоденні звіти водіїв.
- **Підсумковий контроль:** аналіз часу доставки й задоволеності клієнтів.
- **Координація:** використання спільного онлайн-графіка для логістів, диспетчерів і бухгалтерії.

Висновок: контроль дозволяє виявляти помилки на ранніх етапах, а координація — уникати дублювання дій і втрат часу.

Додаткове завдання:

Побудуйте схему «Контроль – Координація – Результат» із прикладами конкретних дій для кожного етапу.

Очікуваний результат:

- студент розуміє значення контролю і координації;
- уміє застосовувати їх на прикладі конкретних процесів;
- може визначити ефективні методи контролю й налагодити взаємодію між підрозділами.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота опису видів контролю	3
Наявність прикладів координації	3
Логічність і обґрунтованість висновків	2
Креативність схеми або таблиці	2
Максимум:	10 балів

Практична 3. Склад основних ресурсів як вихідних факторів операційної діяльності

(2 години, практичне заняття)

Мета заняття:

Вивчити склад і роль основних ресурсів підприємства, визначити, як вони взаємодіють у процесі операційної діяльності та впливають на продуктивність і якість роботи.

Завдання:

1. Назвіть основні типи ресурсів підприємства: **матеріальні, трудові, фінансові, інформаційні, часові.**
2. Опишіть значення кожного ресурсу для виробничих або сервісних процесів.
3. Визначте залежність між ефективним використанням ресурсів і результатами діяльності.
4. Розробіть приклад ресурсного забезпечення для власного міні-проєкту (виробничого або сервісного).
5. Зробіть короткий висновок: які ресурси є визначальними саме для вашого типу бізнесу.

Хід виконання:

1. Проаналізуйте функції кожного виду ресурсу в операційній системі.

2. Визначте проблеми нераціонального використання ресурсів (нестача кадрів, перевитрата матеріалів, низька якість даних).
3. Побудуйте схему **“Ресурси → Процес → Результат”**.
4. Запропонуйте способи оптимізації використання ресурсів.

Приклад виконання:

Підприємство: сервіс пралень “CleanPoint”.

- **Матеріальні ресурси:** пральні машини, хімічні засоби.
- **Трудові ресурси:** оператори, адміністратори, кур’єри.
- **Фінансові ресурси:** кошти на закупівлі та рекламу.
- **Інформаційні:** база клієнтів, CRM-система.
- **Часові:** дотримання графіка видачі замовлень.

Висновок: ефективне використання інформаційних ресурсів дозволяє скоротити час обслуговування клієнтів на 20%.

Очікуваний результат:

- студент уміє класифікувати ресурси;
- здатен визначити їх взаємозалежність;
- пропонує реалістичні способи оптимізації ресурсів.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота класифікації ресурсів	3
Аналіз взаємозв’язків і проблем	3
Приклад застосування на підприємстві	2
Якість оформлення схеми	2
Максимум:	10 балів

**Практична 4. Модель операційної діяльності на підприємстві
(2 години, практичне заняття)**

Мета заняття:

Навчитися формувати модель операційної діяльності підприємства, визначати основні елементи цієї моделі та аналізувати ефективність взаємодії між ними.

Завдання:

1. Ознайомтеся зі структурою операційної моделі:
вхідні ресурси → процеси → вихідні результати → контроль якості.
2. Розробіть власну модель операційної діяльності на прикладі будь-якої компанії.
3. Визначте ключові процеси, які формують результат.
4. Покажіть, як зміна одного елемента впливає на всю модель (наприклад, зміна постачальника).
5. Опишіть 2–3 шляхи покращення моделі.

Хід виконання:

1. Побудуйте схему операційної діяльності обраного підприємства.
2. Проаналізуйте роль кожного елемента моделі.
3. Зробіть висновки щодо стабільності та гнучкості моделі.
4. Запропонуйте заходи для підвищення ефективності.

Приклад виконання:

Компанія: кав’ярня “Brew&Go”.

- **Вхід:** кава, молоко, персонал, обладнання.
- **Процес:** обсмаження, приготування, обслуговування клієнта.

- **Вихід:** готовий продукт і позитивний досвід клієнта.
- **Контроль:** перевірка смаку, чистоти, часу обслуговування.

Оптимізація: скорочення часу приготування шляхом попереднього нагрівання води та оптимізації черги.

Очікуваний результат:

- студент розуміє структуру операційної системи;
- уміє будувати модель діяльності підприємства;
- пропонує шляхи її вдосконалення.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота опису елементів моделі	3
Наявність схеми або візуалізації	2
Аналіз впливу змін	3
Висновок і пропозиції щодо покращення	2
Максимум:	10 балів

**Практична 5. Моделі виробництва і сервісу
(2 години, практичне заняття)**

Мета заняття:

Ознайомитися з різними моделями виробничої та сервісної діяльності, визначити їх відмінності, переваги й недоліки. Навчитися обирати оптимальну модель залежно від типу бізнесу.

Завдання:

1. Вивчіть особливості основних моделей:
 - **виробнича модель (mass production, job shop);**
 - **сервісна модель (service delivery system).**
2. Заповніть таблицю порівняння моделей (за критеріями: технологія, клієнт, ресурси, контроль якості).
3. Наведіть приклади підприємств, які використовують кожну модель.
4. Запропонуйте власну “гібридну” модель для поєднання виробництва і сервісу.
5. Зробіть висновки щодо доцільності її використання.

Хід виконання:

1. Проаналізуйте різницю між створенням продукту й наданням послуги.
2. Порівняйте ролі клієнта у виробничій і сервісній системі.
3. Розробіть схему власної моделі діяльності (наприклад, сервіс із елементами виробництва — “кав’ярня + власна обсмажувальна”).

Приклад виконання:

Приклад:

Підприємство “FreshBox” — виготовляє салати на замовлення.

- Поєднання **виробничої моделі** (приготування страв) і **сервісної** (доставка клієнту).
- Ключова перевага — клієнт бере участь у створенні продукту (вибір інгредієнтів).
- Контроль якості відбувається на кожному етапі: від закупівель до зворотного зв’язку.

Очікуваний результат:

- студент розуміє сутність виробничої та сервісної моделей;

- уміє їх порівнювати;
- здатен запропонувати власне рішення залежно від виду бізнесу.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота порівняльного аналізу	3
Приклади реальних підприємств	2
Розробка власної моделі	3
Якість оформлення схеми/таблиці	2
Максимум:	10 балів

Практична 11. Операційні процеси на підприємстві (2 години, практичне заняття)

Мета заняття:

Ознайомитися з поняттям операційних процесів, навчитися аналізувати їхню структуру, взаємозв'язки та послідовність, визначати вузькі місця й шляхи оптимізації.

Завдання:

1. Дайте визначення поняття *операційний процес* і наведіть приклади для виробництва та сфери послуг.
2. Визначте основні етапи операційного процесу: **підготовчий, основний, допоміжний, заключний**.
3. Проаналізуйте один конкретний процес (наприклад, виготовлення продукту або надання послуги).
4. Побудуйте **блок-схему процесу** з позначенням етапів, виконавців і результатів.
5. Запропонуйте способи вдосконалення або автоматизації процесу.

Хід виконання:

1. Розберіть приклад процесу у вашому коледжі, підприємстві чи сервісній компанії.
2. Визначте, які елементи дублюються або уповільнюють роботу.
3. Побудуйте коротку процесну карту (*Process Map*).
4. Обґрунтуйте, як зміни у процесі вплинуть на якість та продуктивність.

Приклад виконання:

Процес: обслуговування клієнтів у кав'ярні.

- **Підготовчий:** бариста перевіряє обладнання, запаси продуктів.
 - **Основний:** прийом замовлення → приготування напою → видача клієнту.
 - **Допоміжний:** очищення обладнання, оновлення витратних матеріалів.
 - **Заключний:** аналіз продажів, закупівля продуктів.
- Проблема:** затримки через оплату готівкою.
Рішення: запровадити електронні платежі через QR-код.

Очікуваний результат:

- студент розуміє сутність операційного процесу;
- уміє його структурувати;
- здатен пропонувати способи покращення.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота опису процесу	3
Схема або процесна карта	2

Критерій	Бали
Аналіз вузьких місць	3
Пропозиції з удосконалення	2
Максимум:	10 балів

Практична 12. Основні етапи роботи диспетчера на підприємстві (2 години, практичне заняття)

Мета заняття:

Розкрити роль і функції диспетчера у забезпеченні безперервності операційних процесів, навчитися визначати послідовність його дій і засоби ефективної координації роботи.

Завдання:

1. Визначте основні обов'язки диспетчера в операційній системі (контроль, облік, планування, комунікація).
2. Опишіть типову послідовність дій диспетчера впродовж зміни.
3. Розробіть таблицю "Етап роботи диспетчера – Мета – Інструмент – Результат".
4. Визначте, які навички є ключовими для цієї посади.
5. Запропонуйте заходи для підвищення ефективності диспетчерської служби.

Хід виконання:

1. Проаналізуйте приклад диспетчерської діяльності (логістика, виробництво, транспорт).
2. Опишіть робочий день диспетчера покроково.
3. Визначте ключові показники ефективності (KPI): точність, швидкість реакції, кількість затримок.
4. Підготуйте короткі рекомендації з цифровізації процесу.

Приклад виконання:

Сфера: транспортна компанія.

- **Етап 1:** перевірка графіка руху транспорту.
- **Етап 2:** узгодження маршрутів і часу виїзду.
- **Етап 3:** контроль GPS-відстеження.
- **Етап 4:** реагування на позаштатні ситуації.
- **Інструменти:** Google Maps, GPS-трекери, месенджер для зв'язку.
- **Рішення:** автоматизований розклад у CRM-системі скоротив затримки на 20%.

Очікуваний результат:

- студент розуміє роль диспетчера;
- уміє структурувати його функції;
- може створити модель ефективної координації.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота опису етапів роботи	3
Використання прикладів	3
Аналіз проблем і пропозиції	2
Таблиця або схема діяльності	2
Максимум:	10 балів

Практична 13. Відпрацювання розкладу проєкту за допомогою графіка Ганта

(2 години, практичне заняття)**Мета заняття:**

Навчитися використовувати графік Ганта для планування, контролю та координації виконання операційних завдань, визначати критичні етапи проекту.

Завдання:

1. Ознайомтеся з принципом побудови **графіка Ганта**.
2. Створіть план-графік виконання 5–7 основних завдань проекту (у Word, Excel або на папері).
3. Визначте послідовність і тривалість кожного етапу.
4. Позначте залежності між завданнями (що виконується паралельно, що після чого).
5. Зробіть короткий аналіз ризиків і резервів часу.

Хід виконання:

1. Оберіть будь-який невеликий проєкт (відкриття кав'ярні, створення вебсайту, організація події).
2. Складіть список завдань і тривалість виконання кожного.
3. Побудуйте графік Ганта у таблиці або діаграмі.
4. Проаналізуйте, які етапи є критичними для дотримання термінів.

Приклад виконання:

Проект: відкриття кав'ярні "CoffeeSpot".

Етап	Тривалість (дні)	Залежність
Пошук приміщення	5	—
Закупівля обладнання	4	після 1
Ремонт і оформлення	10	після 1
Найм персоналу	3	паралельно з 2
Реклама й відкриття	2	після 3

Висновок: головним критичним шляхом є затримка ремонту, яка вплине на всі інші етапи.

Очікуваний результат:

- студент розуміє принцип побудови графіка Ганта;
- уміє планувати час виконання робіт;
- здатен аналізувати критичні точки проєкту.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота плану робіт	3
Правильність побудови графіка	3
Аналіз ризиків і залежностей	2
Якість оформлення	2
Максимум:	10 балів

Практична 14. Проєкт сіткового планування на підприємстві**(2 години, практичне заняття)****Мета заняття:**

Опанувати метод сіткового планування, навчитися визначати послідовність операцій, час виконання й критичний шлях реалізації проєкту.

Завдання:

1. Вивчіть поняття “сітковий графік” і “критичний шлях”.
2. Розробіть схему для будь-якого короткого проекту (6–8 операцій).
3. Позначте тривалість кожної операції та взаємозалежності.
4. Визначте критичний шлях і резерви часу.
5. Зробіть висновки щодо ефективності планування.

Хід виконання:

1. Побудуйте сіткову діаграму вручну або в MS Project / Lucidchart.
2. Проаналізуйте, які роботи можуть виконуватись паралельно.
3. Визначте, які затримки вплинуть на весь проект.
4. Підготуйте коротку пояснювальну записку.

Приклад виконання:

Проект: монтаж сонячної електростанції.

- Етапи: підготовка території (2 дні), доставка панелей (3), монтаж каркасів (5), встановлення панелей (4), підключення (2).
- **Критичний шлях:** підготовка → доставка → монтаж → встановлення → підключення.
- **Резерв:** 1 день на технічну перевірку.

Очікуваний результат:

- студент уміє будувати сітковий графік;
- розуміє послідовність операцій;
- здатен визначати критичний шлях.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Правильність побудови графіка	3
Аналіз критичного шляху	3
Висновки та пропозиції	2
Оформлення та візуалізація	2
Максимум:	10 балів

Практична 15. Зарубіжний досвід управління якістю продукції

Мета заняття:

Ознайомитися з провідними міжнародними моделями управління якістю, дослідити досвід успішних компаній світу та визначити, які підходи можна адаптувати до українських підприємств.

Завдання:

1. Опрацюйте основні системи управління якістю:
 - TQM (Total Quality Management)
 - Kaizen (Японія)
 - ISO 9001 (міжнародний стандарт)
 - Six Sigma (США)
2. Створіть таблицю порівняння систем за критеріями: **мета, принципи, методи, результати.**
3. Оберіть одну компанію (Toyota, Apple, Samsung, Siemens, Nestlé тощо) і опишіть, як у ній реалізована система управління якістю.

4. Зробіть короткий аналіз: які елементи цієї системи можуть бути ефективними для українських підприємств.
5. Підготуйте короткі рекомендації щодо впровадження зарубіжного досвіду на локальному рівні.

Хід виконання:

1. Ознайомтеся з особливостями кожної системи управління якістю.
2. Визначте спільні риси та відмінності між підходами різних країн.
3. Опишіть, які результати отримали компанії після впровадження систем.
4. Підготуйте висновок про те, як ці підходи можуть підвищити конкурентоспроможність українських підприємств.

Приклад виконання:

Компанія: Toyota Motor Corporation

- **Система:** *Kaizen* — постійне вдосконалення кожного процесу.
 - **Принципи:** колективна участь, увага до деталей, мінімізація втрат.
 - **Інструменти:** метод 5S, щоденні “п’ятихвилинки якості”, система зворотного зв’язку.
 - **Результат:** стабільна якість, висока репутація, мінімальний відсоток браку.
- Адаптація для України:** впровадження систем внутрішнього контролю якості, аналіз відгуків клієнтів, мотивація персоналу через участь у вдосконаленні процесів.

Очікуваний результат:

- студент знає міжнародні підходи до управління якістю;
- уміє проводити порівняльний аналіз систем;
- здатен запропонувати практичні рекомендації з адаптації зарубіжного досвіду.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота опису систем якості	3
Порівняльна таблиця	2
Приклад компанії з аналізом	3
Висновки та адаптаційні пропозиції	2
Максимум:	10 балів

Практична 16. Фактори впливу на динаміку продуктивності організації (2 години, практичне заняття)

Мета заняття:

Розглянути основні фактори, що впливають на динаміку продуктивності підприємства, навчитися аналізувати показники ефективності й розробляти заходи щодо підвищення продуктивності праці.

Завдання:

1. Визначте поняття “продуктивність праці” та “ефективність діяльності”.
2. Опишіть **внутрішні** фактори (організаційні, технологічні, кадрові, мотиваційні) та **зовнішні** (ринкові, економічні, екологічні).
3. Побудуйте таблицю “Фактори – Вплив – Можливі наслідки”.
4. Оберіть підприємство (реальне або умовне) і проаналізуйте, які фактори найсильніше впливають на його продуктивність.
5. Розробіть 3–5 пропозицій щодо підвищення продуктивності праці.

Хід виконання:

1. Ознайомтеся з поняттями “продуктивність”, “результативність”, “ефективність”.
2. Розділіть фактори впливу на групи: людські, технічні, організаційні, фінансові.
3. Опишіть, як кожен із них може змінювати динаміку розвитку підприємства.
4. Проаналізуйте можливості впровадження інновацій для покращення показників.

Приклад виконання:

Підприємство: “EcoGlass” — виробництво склопакетів.

- **Технологічні фактори:** модернізація лінії знизила брак на 12%.
 - **Організаційні:** запровадження чіткої системи обліку часу скоротило простой.
 - **Людські:** навчання працівників підвищило якість і швидкість роботи.
 - **Зовнішні:** зростання цін на сировину тимчасово зменшило прибуток.
- Рішення:** розширити перелік постачальників, автоматизувати частину процесів, створити внутрішню систему преміювання.

Очікуваний результат:

- студент розуміє, від чого залежить продуктивність організації;
- уміє визначати ключові фактори впливу;
- здатен розробляти заходи для підвищення ефективності роботи.

Критерії оцінювання:

Критерій	Бали
Повнота класифікації факторів	3
Аналіз прикладу підприємства	3
Обґрунтованість рекомендацій	2
Таблиця/схема з факторами впливу	2
Максимум:	10 балів