



Diploma Profesionala in Managementul Operațiunilor abordează managementul activităților implicate direct în producerea de bunuri și servicii în cadrul oricărei organizații. De regulă, aceste activități sunt grupate sub denumirea generică de „operațiuni”. În ultima vreme, se folosește tot mai mult denumirea de „proces de afaceri”. Ambii termeni vin totuși cu propria semnificație: termenul „operațiuni” mai păstrează în el o nuanță moștenită de la activitățile manufacturiere, de producție; cel de „proces de afaceri” pare a fi asociat mai degrabă cu domeniul managementului sistemelor informatice.

Dar indiferent ce terminologie am folosi, acest curs are de-a face cu însăși esența oricărei întreprinderi, cu setul proceselor de bază, esențiale pentru transformarea diferitelor resurse (cum ar fi materialele, banii și efortul uman) în produse sau servicii care generează valoare pentru clienți și alți factori interesați. Conceperea și gestionarea eficace a acestor procese are importanță decisivă pentru toate organizațiile, fie ele publice sau private, mari sau mici, de producție sau servicii.

Principiile de aici pot fi aplicate nu numai la nivelul ansamblului organizației, ci și la nivelul compartimentelor acesteia – departamente sau alte tipuri de subunități.

Cursul tratează organizația ca pe un set de procese operaționale, nu ca pe o colecție de funcțiuni, punând accent pe necesitatea realizării unei integrări interfuncționale.

Temele principale ale cursului sunt:

- importanța strategică a operațiunilor pentru întreprindere;
- rolul tehnologiei și al aspectelor legate de implementarea acesteia;
- importanța conceperii unor sisteme operaționale eficace și integrate;
- „factorul uman”;
- managementul îmbunătățirii continue.

Principiile de bază adoptate de echipa de realizare a cursului în alcătuirea și scrierea acestui curs sunt exprimate prin două propoziții:

- *Managementul operațiunilor contează.*
- și
- *Orice membru al organizației este manager de operațiuni.*

Ideea că Managementul operațiunilor contează se referă la faptul

că, în mare măsură, operațiunile sunt cele care definesc o întreprindere. Operațiunile sunt modalitatea prin care se transpune în practică misiunea oricărei organizații – sunt rațiunea existenței ei, indiferent dacă e vorba de un departament guvernamental care se ocupă cu informațiile sau o firmă de proiectare din producția de bunuri sau componente. Acest lucru face ca operațiunile să aibă o semnificație strategică pentru orice organizație – o „funcție” care necesită și atenție, și investiții din partea conducerii. Și totuși, de prea multe ori operațiunile sunt privite ca un detaliu mai puțin important decât funcțiunile manageriale mai vizibile și mai „spectaculoase” ale organizației: funcțiunea strategică, cea financiară și cea de marketing.

Acest curs încearcă să echilibreze balanța – de fapt, încearcă să vă ajute pe dumneavoastră să faceți acest lucru în organizația în care lucrați!

Al doilea principiu, exprimat prin propoziția Orice membru al organizației este manager de operațiuni, se referă la relevanța ideilor și tehnicilor de management al operațiunilor pentru fiecare manager al organizației, indiferent de titulatura postului lui sau de funcțiunea în care activează. Un manager de marketing, de exemplu, are și el niște „operațiuni” pe care le gestionează. Produsele lui sunt materialele promoționale și probabil informațiile de marketing pe care le include în serviciile furnizate altor componente ale organizației, iar procesele prin care realizează aceste produse au nevoie să fie proiectate și gestionate cum trebuie, pentru a asigura satisfacția clienților (interni sau externi).

În același timp, managementul proceselor operaționale este relevant pentru toate tipurile de întreprinderi, de la firma locală de avocatură până la guvernul unei țări, de la agenția de știri din oraș până la cotidianul cu acoperire națională, de la micul atelier din colțul străzii până la compania multinațională. În

toate se desfășoară procese operaționale fundamentale pentru ele și clienții lor.

Acesta nu este un curs tradițional de management al operațiunilor, deși multe dintre subiectele abordate în cărțile uzuale de operațiuni apar și aici. Cursul de față adoptă o perspectivă mai strategică și are o sferă de acoperire mai amplă, în ideea că natura și semnificația managementului operațiunilor pot fi pe deplin înțelese doar dacă sunt privite în acest context mai cuprinzător. De exemplu, felul cum sunt prezentate „tehnicele” folosite vizează mai puțin învățarea în detaliu a felului cum se aplică acestea, cât mai degrabă înțelegerea mai bună a naturii și scopului lor general, a avantajelor și dezavantajelor lor și a felului cum trebuie combinate pentru a contribui la realizarea și gestionarea unui sistem eficace de operațiuni. Echipa de realizare a cursului a evitat în mod deliberat o abordare prescriptivă, adică o abordare care să promoveze metodele noastre preferate în acest domeniu. Am ales în schimb să vă lăsăm pe dumneavoastră să decideți ce este mai potrivit în situația în care vă aflați, să investigați singur care sunt cele mai bune metode, să vă găsiți propriile resurse relevante, în afara celor studiate în acest curs.

În acest scop, cursul vă furnizează o gamă largă de resurse și vă îndeamnă să accesați și materialele postate în amfiteatru. Astfel, într-o oarecare măsură, veți putea să adaptați ceea ce învățați la propria situație de muncă și, mai important, vi se va arăta unde să găsiți materiale utile pentru activitatea profesională viitoare. Este important să rețineți că acest curs este conceput în jurul ideii de a folosi selectiv resursele de studiu – nimeni nu se așteaptă să citiți și să învățați toate materialele la care veți avea acces.

Pentru a fructifica la maximum acest curs, aveți nevoie de aptitudini de studiu corespunzătoare nivelului postuniversitar – în special de competență în domeniul informațiilor. Cursul vă oferă și oportunitatea de a dobândi astfel de aptitudini. Echipa de realizare a cursului a decis să nu vă ofere materiale-sursă

gata prelucrate. Prin urmare, veți avea de citit rapoarte de cercetare și articole alese fie din presă, fie din diferite publicații de specialitate, care sunt incluse în pachetul de curs fără a fi fost mai întâi prescurtate sau modificate. Astfel, vă veți forma capacitatea de citire critică de care veți avea nevoie și în viitor. Scopul nostru primordial este să vă facem capabili să vă însușiți din experiența și cunoștințele altora și să le folosiți în propriul dumneavoastră context. Astfel, noi promovăm o formă de învățare atât foarte practică, cât și la un înalt nivel academic.

Pe scurt, obiectivele de învățare ale cursului sunt următoarele:

1. Să vă convingă de semnificația și importanța pentru organizație a unei funcțiuni operaționale bine concepute și proiectate, ca și de avantajul economic potențial dat de un management eficace și judicios al operațiunilor. 8 Ghidul de studiu
2. Să exploreze rolul tehnologiei în asigurarea capacității proceselor operaționale de a genera valoare pentru factorii interesați din organizație.
3. Să vă ofere conceptele, instrumentele, tehnicile și modelele necesare evaluării critice a proceselor operaționale din organizație și a managementului acestora.
4. Să vă ajute să dobândeți aptitudinile și cunoștințele necesare conceperii unor procese eficace, precum și îmbunătățirii celor existente.

Cursul se adresează următoarelor categorii de persoane:

- managerilor de operațiuni actuali și aspiranți;
- managerilor din alte domenii funcționale, dar care doresc să capete cunoștințe în domeniul managementului operațiunilor;
- oricărei persoane interesate de îmbunătățirea eficacității și eficienței operaționale a organizației în care lucrează.

Ca rezultat al studierii acestui curs, veți fi capabil:

1. să folosiți cu eficacitate o diversitate de surse de informare relevante pentru domeniul managementului operațiunilor;
2. să arătați către factorii interesați care este rolul operațiunilor în generarea valorii;
3. să analizați capacitatea proceselor organizaționale de a genera valoare pentru factorii interesați;
4. să proiectați și să implementați procese operaționale noi în organizație și să aduceți îmbunătățiri celor existente;
5. să recunoașteți și să evaluați în mod critic oportunitățile oferite de aplicarea tehnologiilor adecvate;
6. să alcătuiți un plan eficace pentru introducerea noilor tehnologii.