

Wstęp

Rozdział 1. Zagadnienia wstępne

- 1.1. Rozwój historyczny i przyszłość przedsiębiorstw
- 1.2. Globalizacja, system gospodarczy i system produkcyjny
- 1.3. Zadania i techniki zarządzania
- 1.4. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 2. Istota zarządzania produkcją i usługami

- 2.1. Pojęcie systemu produkcyjnego (usługowego)
- 2.2. Pojęcie zarządzania produkcją i działalnością usługową
- 2.3. Doskonalenie systemu produkcyjnego
- 2.4. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 3. Produkt — wyrób lub usługa

- 3.1. Produkt
- 3.2. Usługa
 - 3.2.1. Cechy usługi
 - 3.2.2. Klasyfikacja usług
 - 3.2.3. Znaczenie usług dla gospodarki
 - 3.2.4. Rozumienie i zaspokajanie potrzeb klienta
- 3.3. Cykl życia produktu na rynku
 - 3.3.1. Cykl życia wyrobu
 - 3.3.2. Cykl życia usługi
- 3.4. Powiązanie projektowania produktów z marketingiem i wytwarzaniem
- 3.5. Wartość produktu dla klienta
- 3.6. Kryteria projektowania wyrobów
 - 3.6.1. Kryteria konstrukcyjne projektowania wyrobów
 - 3.6.2. Kryteria wytwórcze projektowania wyrobów
 - 3.6.3. Kryteria eksploatacyjne projektowania wyrobów
- 3.7. Kryteria projektowania usług
- 3.8. Projektowanie wyrobów
 - 3.8.1. Współpraca z klientem w procesie przygotowania wyrobu
 - 3.8.2. Tradycyjny (sekwencyjny) rozwój wyrobu
 - 3.8.3. Projektowanie współbieżne
 - 3.8.4. Innowacje i modyfikacja wyrobów oraz nowoczesne metody ich wytwarzania
- 3.9. Opracowywanie nowych usług
 - 3.9.1. Projektowanie usług
 - 3.9.2. Zarządzanie projektowaniem usług
 - 3.9.3. Przyczyny niepowodzeń wprowadzonych usług
- 3.10. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 4. Proces

- 4.1. Przygotowanie produkcji
- 4.2. Projektowanie procesów
 - 4.2.1. Informacje wejściowe do projektowania procesów systemu produkcyjnego
 - 4.2.2. Projektowanie operacji technologicznych
 - 4.2.3. Projektowanie procesów pomocniczych
- 4.3. Organizacja przepływu strumienia materiałów w systemie produkcyjnym
- 4.4. Kooperacja między systemami produkcyjnymi
- 4.5. Jakość procesów
- 4.6. Metody optymalizacyjne stosowane podczas projektowania procesów
- 4.7. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 5. Przedsiębiorstwo — lokalizacja i projektowanie

- 5.1. Wybór lokalizacji przedsiębiorstwa
 - 5.1.1. Strategie lokalizacji
 - 5.1.2. Kryteria wyboru lokalizacji
 - 5.1.3. Metody oceny miejsca lokalizacji
- 5.2. Lokalizacja usług
 - 5.2.1. Czynniki mające wpływ na wybór lokalizacji usług
 - 5.2.2. Techniki ustalania lokalizacji usług

- 5.3. Projektowanie systemu produkcyjnego
 - 5.3.1. Struktura organizacyjna
 - 5.3.2. Struktura produkcyjna
 - 5.3.3. Struktura przestrzenna systemu produkcyjnego
 - 5.3.4. Projektowanie procesu logistycznego
- 5.4. Możliwości produkcyjne — obliczanie i zarządzanie zdolnością produkcyjną
 - 5.4.1. Długookresowe planowanie zdolności produkcyjnej
 - 5.4.2. Krótkookresowe planowanie zdolności produkcyjnej
- 5.5. Specyfika przedsiębiorstwa usługowego związana z procesem świadczenia usług i zasobami
 - 5.5.1. Struktura organizacyjna przedsiębiorstw usługowych i grupowanie stanowisk pracy
 - 5.5.2. Zarządzanie kolejkami w usługach i modele struktury kolejki
 - 5.5.3. Zarządzanie relacjami z klientami w usługach (CRM)
 - 5.5.4. Zarządzanie wiedzą w organizacjach usługowych
 - 5.5.5. Zarządzanie potencjałem usługowym
- 5.6. Organizacja obsługi eksploatacyjnej zasobów technicznych przedsiębiorstwa
 - 5.6.1. Czynniki powodujące uszkodzenia
 - 5.6.2. Obsługa techniczna
 - 5.6.3. Ogólne zasady organizacji napraw
- 5.7. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 6. Istota planowania i sterowania produkcją i realizacją usług

- 6.1. Wprowadzenie do planowania i sterowanie produkcją
 - 6.1.1. Planowanie jako jedna z funkcji zarządzania. Klasyfikacje planów
 - 6.1.2. Przepływ informacji i decyzji w planowaniu
 - 6.1.3. Planowanie i sterowanie produkcją
- 6.2. Planowanie produkcji
 - 6.2.1. Hierarchia i zakres planów produkcji
 - 6.2.2. Planowanie ogólnozakładowe
 - 6.2.3. Planowanie międzykomórkowe (międzywydziałowe)
 - 6.2.4. Planowanie wewnątrzkórkowe (wewnątrzwyziałowe)
- 6.3. Sterowanie produkcją
 - 6.3.1. Funkcje sterowania produkcją
 - 6.3.2. Schemat sterowania produkcją
 - 6.3.3. Metody sterowania produkcją
- 6.4. Normatywy przepływu produkcji
- 6.5. Specyfika sterowania realizacją usług
 - 6.5.1. Sterowanie realizacją świadczenia usług
- 6.6. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 7. Planowanie zagregowane — ogólnozakładowe

- 7.1. Planowanie strategiczne i strategia produkcyjna
- 7.2. Produkcja na zapas i produkcja na zamówienie
- 7.3. Prognozowanie popytu
 - 7.3.1. Cele prognozowania w przedsiębiorstwie
 - 7.3.2. Metody prognozowania popytu
 - 7.3.3. Ocena trafności prognozy
- 7.4. Planowanie zagregowane
- 7.5. Główny harmonogram produkcji
- 7.6. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 8. Planowanie i sterowanie międzykomórkowe

- 8.1. Cele międzykomórkowego sterowania produkcją
- 8.2. Sterowanie według cyklu produkcyjnego
- 8.3. Sterowanie według taktu produkcji
- 8.4. Podstawowe systemy sterowania produkcją
 - 8.4.1. Systemowe podejście do sterowania produkcją — systemy ssące i tłoczące
 - 8.4.2. Systemy klasy MRP, MRPII i ERP
 - 8.4.3. System Just-In-Time (JIT) — dokładnie na czas
 - 8.4.4. System zoptymalizowanego przepływu produkcji (OPT)
 - 8.4.5. Porównanie MRPII, JIT i OPT
- 8.5. Sterowanie procesem logistycznym i zarządzanie łańcuchem dostaw
- 8.6. Zarządzanie łańcuchem dostaw w usługach
 - 8.6.1. Dostawy dokładnie na czas w usługach
 - 8.6.2. Zarządzanie informacjami w łańcuchu dostaw i elektroniczna wymiana danych
- 8.7. Planowanie remontów i obsługi eksploatacyjnej (technicznej) maszyn i urządzeń
- 8.8. Specyfika planowania i sterowania produkcją jednostkową
- 8.9. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 9. Sterowanie wewnątrzkomórkowe

- 9.1. Cele wewnątrzkomórkowego sterowania produkcją
- 9.2. Sterowanie według harmonogramów operacyjnych
- 9.3. Sterowanie procesami pomocniczymi
 - 9.3.1. Harmonogram dostaw
 - 9.3.2. Harmonogram obciążenia środków transportu
- 9.4. Sterowanie jakością w produkcji
 - 9.4.1. Wprowadzenie
 - 9.4.2. Zmienne losowe w procesach
 - 9.4.3. Statystyczna kontrola procesu
- 9.5. Metody zarządzania realizacją usług — modele struktury kolejek
 - 9.5.1. Jednokanałowy system obsługi
 - 9.5.2. Wielokanałowy system obsługi
- 9.6. Zarządzanie jakością usług
 - 9.6.1. Parametry jakości usług
 - 9.6.2. Ocena jakości świadczonych usług i mierniki jakości w sektorze usługowym
- 9.7. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 10. Zarządzanie zapasami w warunkach popytu niezależnego

- 10.1. Rodzaje materiałów
- 10.2. Funkcje zapasów
- 10.3. Podstawowe pojęcia i normatywy stosowane w zarządzaniu zapasami
 - 10.3.1. Popyt zależny i niezależny
 - 10.3.2. Podstawowe normatywy w sterowaniu zapasami
 - 10.3.3. Koszty zapasów
 - 10.3.4. Ekonomiczna wielkość zamówienia
- 10.4. Klasyfikacja zapasów ze względu na wielkość zużycia
- 10.5. Systemy zarządzania zapasami
 - 10.5.1. System zarządzania zapasami ze stałym okresem dostawy
 - 10.5.2. System zarządzania zapasami ze stałą wielkością dostawy
 - 10.5.3. Inne systemy zarządzania zapasami
 - 10.5.4. Dostawy w systemie JIT
- 10.6. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 11. Analiza i modelowanie procesów

- 11.1. Ogólna charakterystyka podejścia procesowego
- 11.2. Mapy procesu
 - 11.2.1. Mapa procesu wytwórczego
 - 11.2.2. Mapa aktywności zasobów
- 11.3. Modele procesu
- 11.4. Zasady opracowania map strumienia wartości
- 11.5. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 12. Współczesne koncepcje i metody zarządzania produkcją i usługami

- 12.1. Trendy i tendencje w zarządzaniu produkcją
 - 12.1.1. Wyzwania dla zarządzania produkcją
 - 12.1.2. Podejście procesowe do zarządzania produkcją
- 12.2. Współczesne koncepcje wykorzystywane w zarządzaniu produkcją
 - 12.2.1. Metoda 5S — podstawa współczesnych systemów zarządzania produkcją
 - 12.2.2. Kaizen — ciągłe doskonalenie
 - 12.2.3. Szczupłe wytwarzanie (LM)
 - 12.2.4. Teoria ograniczeń (TOC)
 - 12.2.5. Kompleksowe produktywne utrzymanie maszyn i urządzeń (TPM)
 - 12.2.6. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM)
 - 12.2.7. Six Sigma
 - 12.2.8. Inne koncepcje wykorzystywane w zarządzaniu produkcją
- 12.3. Wytwarzanie na światowym poziomie (WCM)
- 12.4. Nowoczesne kierunki zarządzania usługami
 - 12.4.1. E-gospodarka
 - 12.4.2. Rola wiedzy w organizacjach
 - 12.4.3. Outsourcing
- 12.5. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 13. Aspekty humanizacyjne zarządzania produkcją i usługami

- 13.1. Motywowanie pracowników, teorie motywacji i strumenty motywacji
- 13.2. Systemy wynagrodzeń
- 13.3. Planowanie zatrudnienia i obsady stanowisk
- 13.4. Planowanie rozwoju kadr i szkolenia
- 13.5. Ergonomia, bezpieczeństwo i higiena pracy
- 13.6. Motywacyjne metody organizacji pracy
- 13.7. Aspekty humanizacyjne zarządzania usługami
- 13.8. Pytania i zadania kontrolne

Rozdział 14. Komputerowe wspomaganie zarządzania produkcją i usługami

- 14.1. Komputerowe wspomaganie przygotowania produkcji i prac inżynierskich
- 14.2. Komputerowe wspomaganie planowania i sterowania produkcją
- 14.3. Komputerowe wspomaganie zarządzania usługami
 - 14.3.1. Ogólne wiadomości o SIZ mogących znaleźć zastosowanie we wspomaganiu działalności usługowej
 - 14.3.2. Przykładowe SIZ dostępne na rynku i wspomagające działalność usługową
- 14.4. Pytania i zadania kontrolne

Słownik ważniejszych pojęć

Bibliografia