

# مدیریت عملیات

جلسه اول

مقدمه ای بر مدیریت عملیات و زنجیره تأمین

استاد

دکتر سید امیر رضا ابطحی

عضو هیأت علمی دانشکده مدیریت

دانشگاه خوارزمی

# اهداف آموزشی

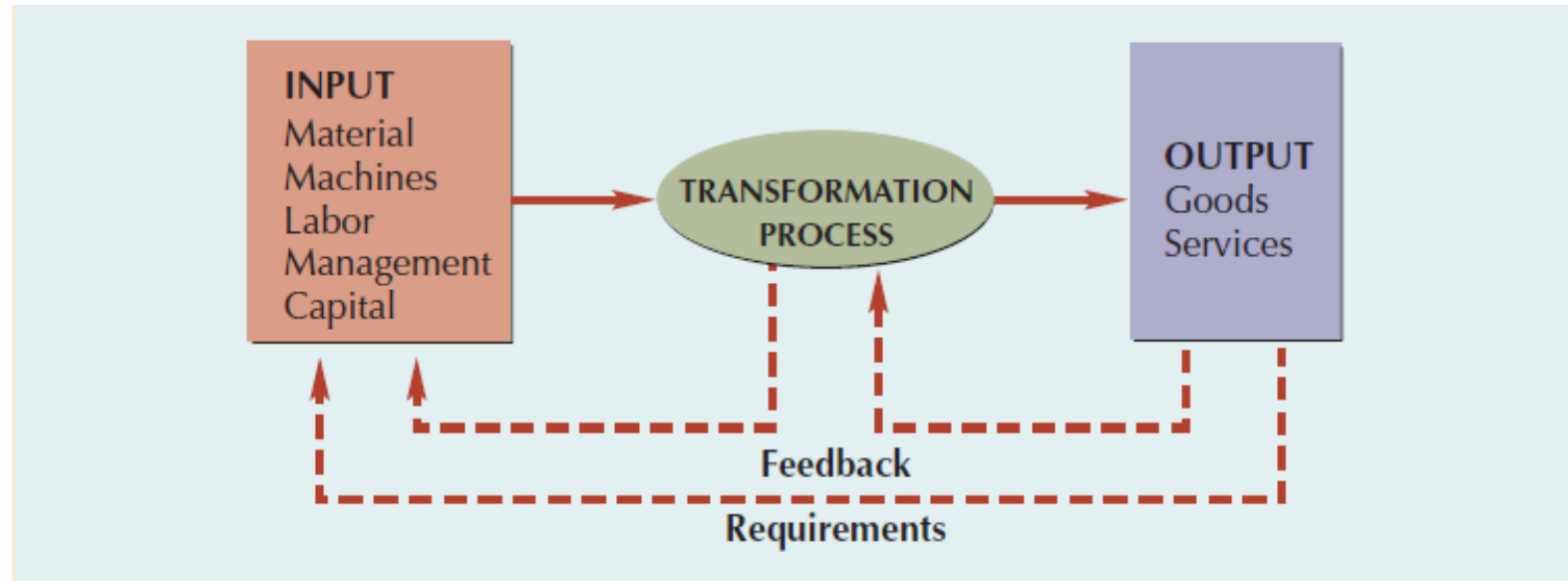
- مدیران عملیات و زنجیره تأمین چه می کنند؟
- حوزه های عملکردی عملیات
- تکامل مدیریت عملیات و زنجیره تأمین
- جهانی سازی و رقابت
- استراتژی و سازمان

# مدیران عملیات و زنجیره تأمین چه می کنند؟

- مدیریت عملیات چیست؟
- طراحی، به راه اندازی و بهبود سیستم های تولیدی

# عملیات به عنوان یک فرایند تبدیل

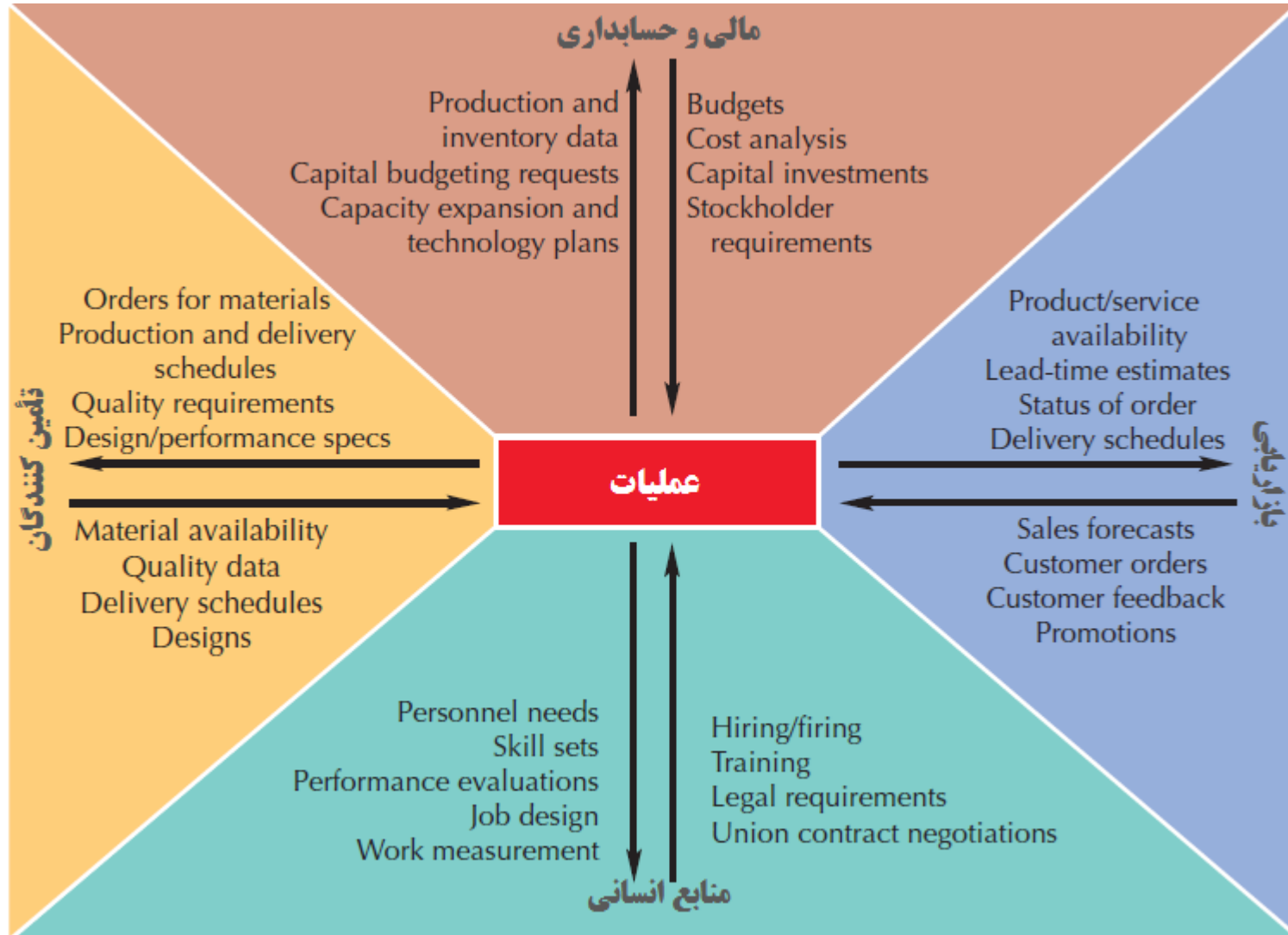
- عملیات چیست؟
- یک عملکرد یا یک سیستم که ورودی ها را به خروجی هایی با ارزش افزوده تبدیل می کند
- فرایند تبدیل چیست؟
- یک رشته از اقدامات در درون زنجیره ارزش از تأمین کنندگان گرفته تا مشتریان
- اقداماتی که ارزش افزوده ایجاد نمی کنند زائد بوده و باید حذف شوند



# فرایند تبدیل

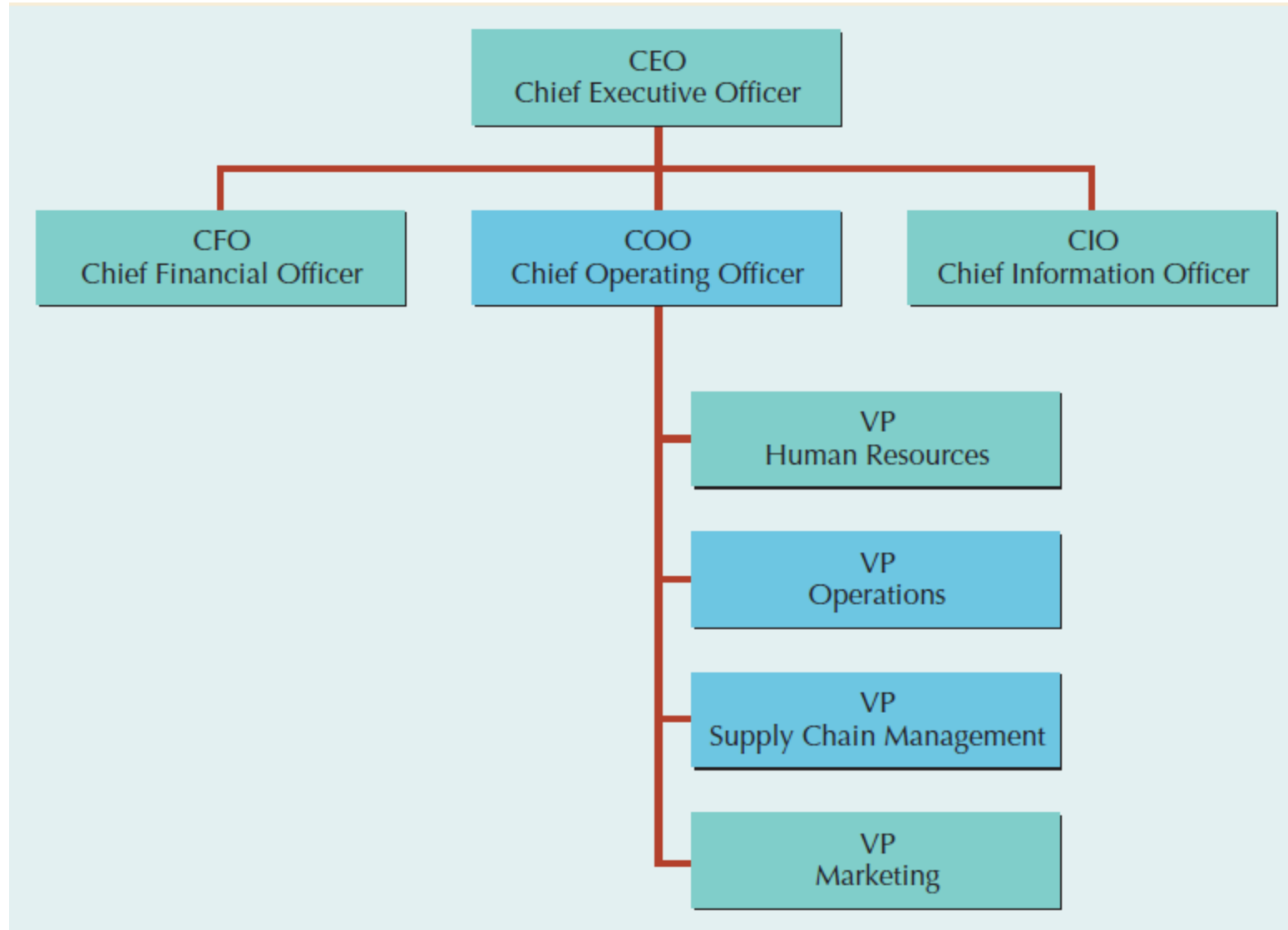
- فیزیکی: مانند عملیات ساخت و تولید
- مکانی: مانند عملیات انتقال یا انبارداری
- تبادلگی: مانند عملیات خرده فروشی
- فیزیولوژیکی: مانند عملیات مربوط به سلامت و بهداشت
- روانی: مانند عملیات مربوط به تفریح و سرگرمی
- اطلاعاتی: مانند عملیات مربوط به ارتباطات

# حوزه های عملکردی عملیات



- بازاریابی
- مالی و حسابداری
- منابع انسانی
- تأمین کنندگان خارجی

# مثالی از یک یک ساختار سازمانی



# عملیات چگونه با سایر حوزه های کلی تر مرتبط می شود؟



## MARKETING

**Mark:** "How can you do a good job marketing a product if you're unsure of its quality or delivery status?"



## MANAGEMENT

**Margie:** "We use so many things you learn in an operations class—scheduling, lean production, theory of constraints, and tons of quality tools."



## ACCOUNTING

**Vignesh:** "As an auditor you must understand the fundamentals of operations management."



# عملیات چگونه با سایر حوزه های کلی تر مرتبط می شود؟ (ادامه)



## INFORMATION TECHNOLOGY

**Nicole:** "IT is a tool, and there's no better place to apply it than in operations."



## FINANCE

**John:** "Most of our capital budgeting requests are from operations, and most of our cost savings, too."



## ECONOMICS

**Anastasia:** "It's all about processes. I live by flowcharts and Pareto analysis."

# تکامل مدیریت عملیات و زنجیره تأمین

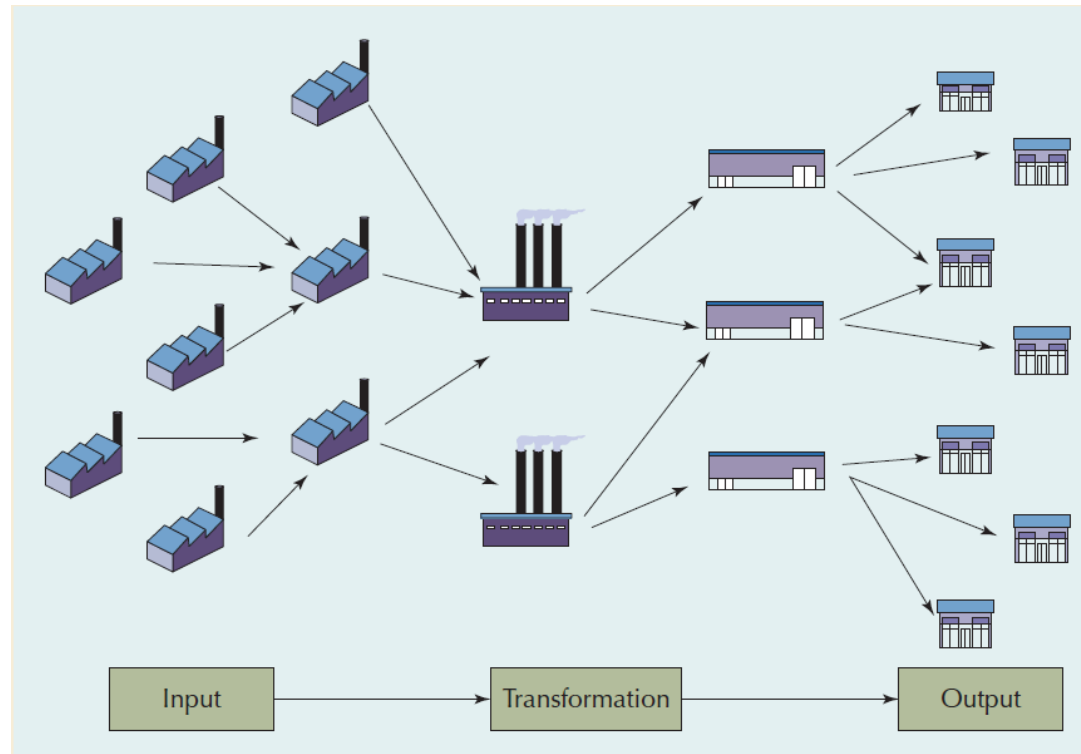
- تولید دستی
- فرایند تولید کالاها به صورت دستی و همینطور ارائه خدمات به مشتریان مشخص
- تقسیم کار
- تقسیم یک کار به مجموعه ای از وظایف کوچک که هر کدام توسط کارگران مختلف انجام می شود
- قطعات قابل تعویض
- استانداردسازی قطعات که قابلیت تعویض و جایگزینی دارند؛ منجر به تولید انبوه شد

# تکامل مدیریت عملیات و زنجیره تأمین (ادامه)

- مدیریت علمی
- تحلیل سیستمی روش های کار
- تولید انبوه
- تولید با حجم بالا از قطعات استاندارد
- انقلاب کیفیت
- تأکید بر کیفیت و نقش استراتژیک عملیات
- تولید ناب
- انطباق تولید انبوه با کیفیت و انعطاف

# تکامل مدیریت عملیات و زنجیره تأمین

- مدیریت زنجیره تأمین
- مدیریت جریان اطلاعات، کالاها و خدمات در طول شبکه ای از مشتریان، سازمان ها و شرکای زنجیره تأمین



# وقایع قات تاریخی در مدیریت عملیات

Era	Events/Concepts	Dates	Originator
Industrial Revolution	Steam engine	1769	James Watt
	Division of labor	1776	Adam Smith
	Interchangeable parts	1790	Eli Whitney
Scientific Management	Principles of scientific management	1911	Frederick W. Taylor
	Time and motion studies	1911	Frank and Lillian Gilbreth
	Activity scheduling chart	1912	Henry Gantt
	Moving assembly line	1913	Henry Ford
Human Relations	Hawthorne studies	1930	Elton Mayo
	Motivation theories	1940s	Abraham Maslow
		1950s	Frederick Herzberg
		1960s	Douglas McGregor
Operations Research	Linear programming	1947	George Dantzig
	Digital computer	1951	Remington Rand
	Stimulation, waiting line theory, decision theory	1950s	Operations research groups
	PERT/CPM	1960s	
	MRP, EDI, EFT, CIM	1970s	Joseph Orlicky, IBM, and others

# وقایع قات تاریخی در مدیریت عملیات

Era	Events/Concepts	Dates	Originator
Quality Revolution	JIT (just-in-time)	1970s	Taiichi Ohno (Toyota)
	TQM (total quality management)	1980s	W. Edwards Deming, Joseph Juran
	Strategy and operations		Wickham Skinner, Robert Hayes
	Reengineering	1990s	Michael Hammer, James Champy
	Six Sigma	1990s	GE, Motorola
Internet Revolution	Internet, WWW	1990s	ARPANET, Tim Berners-Lee
	ERP, supply chain management		SAP, i2 Technologies, ORACLE, DELL
	E-commerce	2000s	Amazon, Yahoo, eBay, Google and others
Globalization	World Trade Organization	1990s	China, India
	European Union	2000s	Emerging economics
	Global supply chains		
	Outsourcing		
	Service Science		
Green Revolution	Global warming An Inconvenient Truth	Today	Numerous scientists, statesmen, governments

# خلاصه مطالب

- عملیات به عنوان یک فرایند تبدیل
- مدیریت عملیات: مطالعه و بررسی فرایندهایی که مستقیماً با خلق و توزیع کالاها و خدمات در ارتباط هستند
- سیر تکاملی مدیریت عملیات

# مراجع و منابع استفاده شده در این جلسه و برای مطالعه بیشتر

- Russell, R.S., Taylor B.W., **Operations Management : Creating Value Along the Supply Chain (7<sup>th</sup> edition)**, 2010, Wiley
- Slack, N., Chambers, S., Johnston, R., **Operations Manegement (6<sup>th</sup> edition)**, 2010, Prentice Hall
- راسل، روبرتا اس.، تیلور، برنارد دبلیو.، **مدیریت عملیات**، ترجمه جواد فیض آبادی، محمدرضا اخوان و شیرانا محلوچی، انتشارات مهربان نشر، ۱۳۸۷