

TARTALOMJEGYZÉK

1. A TERMELÉS- ÉS SZOLGÁLTATÁSMENEDZSMENT MEGHATÁROZÁSA, FELADATAI ÉS JELENTŐSÉGE 13

1.1. A termelés- és szolgáltatásmenedzsment meghatározása és feladatai.....	15
1.1.1. A termelésmenedzsment meghatározása	15
1.1.2. A termelésmenedzsment feladata	18
1.1.3. A termelésmenedzsment jelentősége.....	20
1.2. A szolgáltatásmenedzsment meghatározása, feladatai és jellemzői	21
1.2.2. A szolgáltatásmenedzsment meghatározása	25
1.2.3. A szolgáltatások sajátosságai és tulajdonságai	26
1.2.4. A szolgáltatások osztályozása	27
1.2.5. A szolgáltatások csoportosítása közgazdasági jellemvonásaik alapján	30
Ellenőrző kérdések.....	32

2. TERMÉK/SZOLGÁLTATÁS FEJLESZTÉS ÉS TERVEZÉS 33

2.1. Termékpolitika	34
2.1.1. A termékfejlesztés-tervezés, illetve a piaci bevezetés fontossága.....	35
2.1.2. Az életciklus megközelítés	37
2.1.2.1. Rendszerek (vállalatok) életciklusa	38
2.1.2.2. A termékek életciklusa	39
2.1.2.3. További kapcsolódó életciklusok	42
2.2. A szolgáltatások termékpolitikája	43
2.2.1. A szolgáltatások termékjellemzői.....	43
2.2.2. A termékstratégia súlypontja a szolgáltatásban	44
2.2.3. A szolgáltatás fázisai.....	45
2.2.4. Sajátos szolgáltatási termékpolitikai problémák.....	46
2.2.4.1. Az innováció és a szolgáltatástermék.....	46
2.2.4.2. A szolgáltatások csatornapolitikája.....	47
2.2.4.3. A szolgáltatások árpolitikája.....	51
2.2.4.4. A szolgáltatások kommunikációja	55

TARTALOMJEGYZÉK

2.2.4.5. Márkateremtés.....	58
2.2.4.6. A szolgáltató rendszerek humán-erőforrás gazdálkodása.....	59
2.3. A termékfejlesztés és terméktervezés folyamata	62
2.3.1. A termékötlet.....	63
2.3.2. Ötletek szelekciója, az új termék kiválasztása	65
2.3.3. Termékfejlesztés	66
2.3.4. Terméktervezés.....	67
2.3.4.1. A termék tervezése	67
2.3.4.2. A termék csomagolása	68
2.3.5. Termelési döntések	70
2.3.6. A termék piaci tesztelése	70
2.3.7. A piacok tesztelésének módszerei.....	72
2.3.7.1. Szimulált piaci teszt	73
2.3.7.2. Irányított piaci teszt.....	74
2.3.7.3. Teljes körű piaci teszt.....	74
2.3.7.4. Termékfelhasználási teszt	75
2.3.7.5. Kereskedelmi vásárokon való részvétel.....	76
2.3.7.6. Bemutatótermék és márkaboltok	76
2.3.8. A termék piaci bevezetése.....	76
2.3.9. Termékfejlesztés és terméktervezés a gyakorlatban	78
2.4. Termékfejlesztés és tervezés folyamata a szolgáltatásokban	82
Ellenőrző kérdések.....	83
3. FOLYAMATVÁLASZTÁS	85
3.1. Gyártási folyamatok és a gyártási ciklus.....	85
3.1.1. Gyártási rendszerek és gyártási műveletek.....	85
3.1.2. Folyamattípusok és jellemzőik.....	87
3.1.3. Automatizáció	90
3.1.4. Folyamatáramlás tervezés.....	93
3.1.5. A gyártási ciklus	93
3.1.5.1. Gyártásfejlesztés.....	95
3.1.5.2. Gyártástervezés	95
3.2. Folyamatválasztás a szolgáltatásokban.....	96
Ellenőrző kérdések.....	96

4. TERMELŐ LÉTESÍTMÉNYEK ÉS SZOLGÁLTATÓ RENDSZEREK TERVEZÉSE	97
4.1. Termelő létesítmények tervezése.....	97
4.1.1. Termelő létesítmények kapacitástervezése	100
4.1.2. Méretgazdaságosság, kapacitás egyensúly és kapacitásrugalmasság	101
4.2. A szolgáltató rendszerek tervezése.....	103
4.2.1. A szolgáltató rendszer tervezési mátrixa.....	103
4.2.2. A szolgáltató rendszer tervezésének értékelése.....	104
4.2.3. A szolgáltatások sajátosságai.....	104
4.2.4. A szolgáltatás tervezésének sajátosságai.....	108
Ellenőrző kérdések.....	110
5. TERMELŐ LÉTESÍTMÉNYEK ÉS SZOLGÁLTATÓ RENDSZEREK ELHELYEZÉSE.....	111
5.1. Termelő létesítmények elhelyezése.....	111
5.1.1. Telephelyelméletek kialakulása és főbb jellemzőik.....	111
5.1.2. Telephelyelméletek napjainkban	117
5.1.3. Telephelykiválasztási problémák.....	118
5.1.4. A telephely kiválasztását befolyásoló tényezők.....	120
5.2. Szolgáltató rendszerek elhelyezése	123
5.2.1. A szolgáltatások területi hatékonysága	124
Ellenőrző kérdések.....	125
6. TERMELŐ LÉTESÍTMÉNYEK ÉS SZOLGÁLTATÓ RENDSZEREK BERENDEZÉSE	127
6.1. Termelő létesítmények berendezése.....	130
6.1.1. Gépelvű (műhelyrendszerű) berendezés	130
6.1.2. Termékelvű (folyamatrendszerű) berendezés.....	132
6.1.2.1. A futószalagok.....	132
6.1.2.2. Hogyan történik a kiegyensúlyozás?.....	133
6.1.2.3. A kevert modellű futószalag terhelés kiegyensúlyozása	135
6.1.2.4. A termelési vonalak egyensúlyának japán megközelítése	136
6.1.3. Csoporthoz tartozó épülő berendezési forma.....	137
6.2. Szolgáltató rendszerek berendezése	138
Ellenőrző kérdések.....	138

7. TERMELÉSTERVEZÉS	139
7.1. A termeléstervezés módszertana	139
7.1.1. A termeléstervezés elvi alapjai	139
7.1.2. Termelési terv felépítése.....	140
7.1.3. Termeléstervezési módszerek.....	141
7.2. A termelési koncepció	142
7.2.1. A termelési koncepció helye a vállalati koncepción belül.....	142
7.2.2. A termék-piac koncepció	143
7.2.2.1. A piaci célok	143
7.2.2.2. A termék célok	143
7.2.2.3. Piaci vizsgálat.....	144
7.2.3. Koncepció a vállalat anyagi és személyi eszközeiről	145
7.2.4. Koncepció a termelést támogató módszerekről	146
7.2.4.1. Kutatási és fejlesztési módszerek	146
7.2.4.2. Beszerzési módszerek.....	146
7.2.4.3. Termelési módszerek	147
7.2.4.4. Értékesítési módszerek	147
7.2.5. A termelési koncepció kialakításának további részletei	147
7.2.5.1. Marketingmix	147
7.2.5.2. Beruházástervezés.....	148
7.2.5.3. A termék-piac koncepció illeszkedése	149
7.2.5.4. Portfólióelemzés	150
7.3. A termeléstervezési tevékenység áttekintése	151
7.3.1. Termeléstervezés logikai láncolata	151
7.3.1.1. Tervezési szakaszok.....	151
7.3.1.2. A termeléstervezés folyamata.....	151
7.3.1.3. A tervkészítés folyamatossága.....	152
7.3.2. A termeléstervezés időhorizontja.....	153
7.4. Termeléstervezési eljárások	155
7.4.1. A termeléstervezés környezete, stratégiái és releváns költségelei.....	158
7.4.2. A hierarchikus termeléstervezés	159
7.4.3. Az aggregált termeléstervezés.....	163
7.4.3.1. Példa az aggregált termeléstervezési módra, a fentről lefelé haladó tervezés eljárásával, a közvetlen számítás módszerével	166

TARTALOMJEGYZÉK

7.4.3.2. Egyensúlyi ütemezés.....	171
7.4.3.3. Az aggregált termelésstervezés egyéb matematikai módszerei.....	172
Ellenőrző kérdések.....	173
8. KÉSZLETGAZDÁLKODÁS.....	175
8.1. Amit a készletekről tudni kell.....	175
8.1.1. A készletek csoportosítása	175
8.1.2. A készletezés céljai	177
8.2. Készletezési rendszerek	179
8.2.1. Amit a készletkeresletről tudni kell.....	180
8.2.2. A készletezési rendszerek feladatai	181
8.3. Készletezési költségek	182
8.3.1. A készletezés költségtényezői.....	182
8.3.2. A készletek fizikai létével kapcsolatos költségek	183
8.3.3. A készletek értékjellegéhez kapcsolódó készlettartási költségek	184
8.3.4. A készletutánpótlás költségei.....	185
8.3.5. A készlethiány költségei.....	185
8.3.6. A készletezési költségek meghatározása	186
8.3.7. A legalacsonyabb készletköltséghez tartozó készletrendelési volumen meghatározása.....	187
8.4. Ideális készletezési alapmodellek	188
8.4.1. Az alap „fűrészfog” modell	188
8.4.2. Az alap „fűrészfog” modell felhasználással.....	188
8.4.3. Alapmodell ábrák	189
8.5. Valóságos készletezési modellek.....	192
8.5.1. Biztonsági készlet (B) meghatározása „kiszolgálási szint”- tel	192
8.5.2. Rögzített időközű (T) modell „kiszolgálási szint”-tel	193
8.6. Készletszabályozás a gyakorlatban	195
8.6.1. Az ABC készletrendszer.....	195
8.6.2. Készletpontosság.....	197
8.6.3. Vállalati készletciklusok	198
8.6.4. Készletértékelés	200
8.6.5. A készletgazdálkodás hatékonyságának elemzése.....	201
Ellenőrző kérdések.....	202

TARTALOMJEGYZÉK

9. AZ ANYAGSZÜKSÉGLET ÉS A GYÁRTÁSI ERŐFORRÁSOK TERVEZÉSE	203
9.1. Az anyagszükségleti tervezési rendszer (MRP).....	203
9.1.1. Az MRP alkalmazásának céljai	204
9.1.2. Az MRP rendszer struktúrája	205
9.1.2.1. Termelési vezérprogram	207
9.1.2.2. Anyagjegyzék	209
9.1.2.3. Készletnyilvántartás	212
9.1.3. Az MRP-rendszer használata.....	213
9.2. Erőforrás-szükséglet tervezés	214
9.2.1. A termelés tervezése	216
9.2.2. Erőforrásigény számítás	217
9.2.3. Erőforrásigény tervezés	217
9.3. Az MRP-rendszer fejlesztése és bevezetésének problémái.....	219
9.3.1. Az MRP-rendszer fejlesztése	219
9.3.2. Az MRP-rendszer bevezetésének problémái.....	220
Ellenőrző kérdések.....	221
10. A TERMELÉS IRÁNYÍTÁSA	223
10.1. Termelőrendszerek	223
10.1.1. A termelőrendszerek fogalma, jellegzetességei	223
10.1.2. A termelés rendszerismérvei.....	224
10.1.3. A működés rendszerjellemzői	225
10.1.4. Termelőrendszerek alkotói	226
10.1.5. A termelőegység mint alkotóelem.....	227
10.1.6. A termelőrendszerek struktúrálttsága	228
10.1.7. A termelés szerkezeti struktúrái	231
10.1.8. A szerkezeti struktúrák tagolása.....	231
10.1.9. Folyamatstruktúrák és kapcsolások	232
10.2. Termelésszervezés	235
10.2.1. A termelésszervezés módszertana	235
10.2.2. A termelőfolyamatok szervezése.....	239
10.3. A termelési feladatok meghatározása.....	243
Ellenőrző kérdések.....	246

TARTALOMJEGYZÉK

11. TERMELÉSPROGRAMOZÁS.....	247
11.1. A termelésprogramozás módszertana.....	247
11.1.1. A tételes vagy általános naptári program	249
11.1.2. Az operatív naptári programok.....	250
11.2. Programozási módszerek.....	252
11.3. A programozás alapvető számításai	255
11.4. A termelés ütemezése és irányítása.....	260
11.4.1. Műveletek ütemezése.....	260
11.4.2. Ütemezés és irányítás műhelyrendszerű gyártás esetén	264
11.4.3. Prioritási (fontossági) számok	269
11.4.4. Üzemszintű irányítás.....	271
11.5. Ütemezés a szolgáltatásokban.....	273
Ellenőrző kérdések.....	275
12. AZ „ÉPPEN IDŐBEN” (JIT) TERMELÉSI RENDSZEREK.....	277
12.1. A JIT-elv	277
12.2. A JIT-konceptió	278
12.3. A JIT alkotóelemeinek elemzése	278
12.4. A JIT összevetése a hagyományos gyártási folyamattal.....	282
Ellenőrző kérdések.....	284
13. LOGISZTIKA	285
13.1. A logisztika története	286
13.2. A logisztikai rendszer és szerkezete	287
13.3. A logisztikai funkciók beépítése a gazdálkodó szervezetek hierarchikus rendszerébe	290
13.3.1. A logisztikai rendszerek főbb csoportjai.....	291
13.3.2. A vállalati logisztikai rendszerek	292
13.4. Az anyagáramlási folyamat	295
13.4.1. A beszerzési stratégia tényezői	296
13.4.2. Az anyagmozgató rendszerek helye és szerepe a logisztikai rendszerekben	297
13.4.2.1. A termelési (gyártási) rendszert kiszolgáló anyagmozgató rendszerek.....	297
13.4.2.2. A raktári anyagmozgató rendszerek.....	298
13.4.2.3. A rakodóhelyi anyagmozgató rendszerek.....	299
13.4.3. Az anyagmozgató rendszerek al- és részrendszerei.....	299

TARTALOMJEGYZÉK

13.4.4. Az anyagmozgató rendszerek főbb csoportjai.....	300
13.4.5. A raktározási rendszerek és folyamatok értelmezése.....	301
13.4.6. A raktározási alapfolyamatok technikai rendszerei	302
13.4.7. A tárolási módok és megválasztásukat befolyásoló tényezők.....	303
13.4.8. A raktárak csoportosítása.....	303
13.5. Értékesítés, csatornák, közvetítők.....	303
13.5.1. A teljes disztribúciós lánc.....	303
13.5.2. A disztribúció költségei	306
13.5.3. Az elosztási rendszerek irányítása.....	307
13.5.4. Az értékesítési rendszer szereplői, a közvetítők	308
13.6. Az értékesítés.....	310
13.6.1. Az értékesítési csatornák feladata	312
13.6.2. Az elosztási (értékesítési) rendszerek csoportosítása és struktúrája.....	312
13.6.3. Az értékesítési utak (marketingcsatornák) folyamatai.....	313
13.6.4. Az elosztási csatornák tervezése	314
13.6.5. Az értékesítési utak elemzése és kiválasztása	316
13.7. Kereslet, szállítás, térbeli kapcsolatok.....	317
13.7.1. A kereslet.....	318
13.7.2. A szállítás költségei	319
13.7.3. A térbeli kapcsolattartás	320
13.7.4. A piacok földrajzi kiterjedése	320
13.7.5. Logisztikai központok	321
13.8. Szállítási módok	322
13.8.1. Általános jellemzők.....	322
13.8.2. Szállítási láncok.....	322
13.8.3. Egységrakományok az áruszállításban.....	324
13.8.4. Hagyományos áruszállítási rendszerek.....	325
13.8.5. Kombinált szállítási rendszerek.....	329
Ellenőrző kérdések.....	332
IRODALOMJEGYZÉK.....	333