

1. Tổng quan quản trị vận hành

- . Có ba trận địa về kinh doanh
 - . sản xuất
 - . thương mại
 - . tài chính
- . quản trị vận hành là quản trị xác suất
- . 3/4 là chuẩn bị, xuống tay chỉ là 1/4

2. Khái niệm quản trị vận hành

. quản trị vận hành là tổ hợp các hoạt động từ khâu thiết kế - bố trí - vận hành để đưa ra sản phẩm

- . quản trị vận hành có nhiệm vụ tạo ra sản phẩm và đưa vào khe hở nhu cầu của khách

3. Khái niệm vận hành

. vận hành là khái niệm chỉ quy trình sản xuất, quy trình dịch vụ nhằm chuyển nguyên liệu và các yếu tố sản xuất chuyển thành sản phẩm phù hợp với người tiêu dùng và đảm bảo yếu tố cạnh tranh

4. Các hoạt động vận hành

- . hoạch định - lên kế hoạch cho biết nhà quản trị cần làm những việc gì
- . cung ứng vật tư - chọn nhà cung cấp về giá, vận chuyển, thanh toán
- . sản xuất - tác vụ trong quá trình tác nghiệp và sơ đồ phối hợp
- . giao hàng - kho, vận chuyển và đảm bảo cam kết đơn hàng
- . quản trị hậu giao hàng - đổi trả, bảo hành

5. Sự khác biệt giữa sản phẩm hàng hóa và sản phẩm dịch vụ(p1)

- . Giống nhau giữa sản phẩm hàng hóa và sản phẩm dịch vụ
 - . đều bán cho khách 1 giá trị nào đó để sao cho khách hàng cảm thấy hài lòng
 - . sản phẩm mang lại cả lãi cho người bán và người mua

6. Sự khác biệt giữa sản phẩm hàng hóa và sản phẩm dịch vụ(p2)

- . Khác nhau giữa sản phẩm hàng hóa và sản phẩm dịch vụ
 - . sản phẩm hàng hóa là hữu hình, sản phẩm dịch vụ là vô hình
 - . hàng hóa và dịch vụ cần thiết kế, vận hành, bố trí, thiết kế khác nhau

- . hàng hóa cần đăng ký bản quyền, dịch vụ thì không
- . dịch vụ vận hành bằng sự tương tác, hàng hóa tách khỏi sự tương tác
- . dịch vụ được xác định trên địa điểm kinh doanh - hàng hóa đi kèm - sự minh bạch - đội bán hàng, hàng xóa xác định theo thiết kế - quy trình - ứng dụng
- . dịch vụ là quá trình không bền vững, sản phẩm hàng hóa bền vững hơn

7.Các mô hình quản trị vận hành

8.Thách thức trong quản trị vận hành(p1)

- . quản trị trong điều kiện kết nối các mối quan hệ

9.Thách thức trong quản trị vận hành(p2)

10.Thiết kế sản phẩm (p1)

- . Lập ý tưởng
 - . xác định nhu cầu
 - . thị trường mục tiêu
 - . phác thảo sản phẩm

11.Thiết kế sản phẩm (p2)

- . phát triển ý tưởng
 - . hình dáng sản phẩm
 - . công nghệ
 - . đặc tính kỹ thuật
 - . khác biệt - yếu tố cốt lõi
- . thiết kế cấp hệ thống
 - . chi tiết hóa cấu trúc sản phẩm
 - . cụm chi tiết
 - . sơ đồ hình học của chi tiết
 - . kỹ thuật của mỗi cụm chi tiết
 - . tổng quan về lắp ghép sản phẩm
 - . thông số kỹ thuật

12.Thiết kế sản phẩm (p3)

- . thiết kế chi tiết

- . đầy đủ thông số chi tiết của các bộ phận chi tiết
- . các chi tiết cần mua ngoài, máy móc cần thuê ngoài
- . thử nghiệm - chỉnh sửa
 - . sản xuất thử/làm mô hình xem có giống thiết kế không
 - . cụm chi tiết và tổng sản phẩm có đạt yêu cầu không
 - . phát triển nhiều phiên bản
- . tiền sản xuất
 - . huấn luyện nhân viên
 - . phát hiện các bước bất hợp lý khi vận hành
 - . kiểm tra chất lượng lô sản phẩm thử nghiệm

13.Các yếu tố cạnh tranh khi thiết kế sản phẩm

. đạt 1 điều khác biệt so với các mặt hàng khác, không chỉ hầu dc khách hàng mà còn đề được các mặt hàng khác

- . chi phí thấp
- . chất lượng sản phẩm cao hơn
- . chất lượng quy trình
- . công năng sản phẩm
- . chất lượng thiết kế
- . thời gian giao hàng
- . độ cam kết - tính tin cậy
- . độ linh hoạt của sản phẩm
- . hỗ trợ từ sản phẩm

14.Bố trí sản xuất

- . bố trí trung tâm công việc : thiết bị, nhân lực, chức năng
- . bố trí khu vực sản xuất : chuyên biệt, quy trình thống nhất, dây chuyền
- . bố trí liên tiếp : đảm bảo quá trình liên tục

15.Bố trí dịch vụ

- . tối đa hóa lợi nhuận trên từng m2 mặt bằng
- . khi vận hành 1 dịch vụ người ta có thể tối thiểu hóa chi phí,

- . tối đa hóa bố trí sản phẩm chứ không tiết kiệm mặt bằng
- . Tăng lượng môi trường dịch vụ