



Международно Висше Бизнес Училище  
International Business School

# КУРСОВА РАБОТА

Управлението на операциите като фактор за развитие  
на ITS-iris

Изготвил:

Проверил:

*2015*

## Съдържание

|  |   |
|--|---|
| I. Обект на изследване .....   | 2 |
| II. Структурно звено.....  | 3 |
| III. Седалище.....   | 3 |
| IV. Персонал .....   | 3 |
| V. Входни производствени фактори и операционни ресурси на<br>производствената система Телевизионен сервиз ITS-iris ..... | 4 |
| VI. Типове производствено преобразуване .....  | 4 |
| VII. Изход на системата.....   | 5 |
| VIII. Операционни приоритети.....  | 5 |
| IX. Производствени процеси.....  | 6 |
| X. Производствен капацитет.....  | 7 |
| XI. Проблеми, свързани с производствения капацитет.....  | 7 |
| XII. Три проблема от операционен характер с най-висок приоритет за<br>Телевизионен сервиз ITS-iris .....                 | 8 |

## ЕСЕ

Основна стъпка в разработването на нова услуга или оценка на нейната ефективност е да се помисли за всички елементи на услугата от гледна точка на купувача и на продавача. Предлагащото на услуги съдържа комбинация от материални и нематериални елементи. За да се обхване тази тяхна характеристика в управлението на операциите в сферата на услугите се въвежда следната концепция състояща се от 1) даваща възможност използване на стоки 2) експлицитни услуги; и 3) имплицитни услуги.

Основната услуга се състои от пет елемента: 1) поддържащи съоръжения, които са физически и структурни ресурси, които трябва да са налице за да се предостави; 2) способстващи стоките, които се състоят от материали, консумативи и стоки, които се използват в процеса на предоставяне на услугата; 3) способстваща информация, която поддържа или подобрява изпълнението на изричните услугите; 4) изрични услуги, които предоставят ползи на клиента; и 5) имплицитни услуги, които се характеризират с психологически ползи или повече аспекти на услугата, които клиентите могат да усетят само бегло.

Управлението на операции като фактор за успех, защото операциите или това, което работниците правят е това, което води до създаване на стойност за клиентите. Ефективните дейности гарантират, че потребителите ще получават точно това, което те искат, в точното време, на точната цена и с нужното качество. По този начин ефективно управление операциите се фокусира върху това, което се нарича време на цикъла (производство на даден продукт или услуга от начало до край), контрол на разходите, както и контрол на качеството (което изисква някаква форма на измерване).