

# مدیریت عملیات چیست و چه تأثیری در سازمان دارد؟

مدیریت عملیات یکی از علوم نسبتاً جدید است که در سال‌های اخیر اهمیت زیادی در سازمان‌ها پیدا کرده است. در حال حاضر تقریباً هر فرایندی با کمک مدیریت عملیات رهبری می‌شود. مزایای متعدد این حوزه از دانش باعث شده تا بسیاری از سازمان‌ها از این دانش بهره بگیرند. در همین راستا در این مقاله به معرفی مدیریت عملیات و مزایای آن در سازمان‌ها می‌پردازیم.

کلیک کنید

برای دریافت دمو

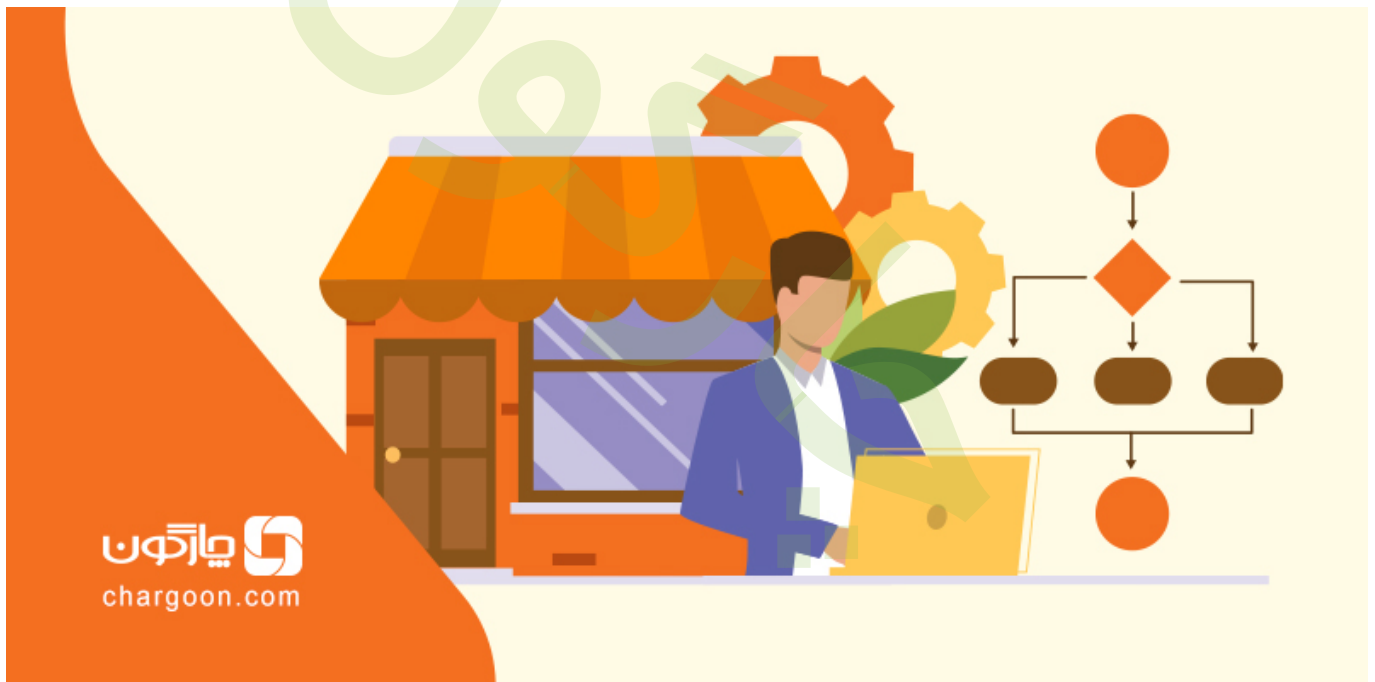


## مدیریت عملیات چیست؟

مدیریت عملیات (Operations Management) یکی از دانش‌های زیرمجموعه مدیریت است. این نوع از مدیریت مراحل مانند برنامه‌ریزی، نظارت و سازمان‌دهی فرایندهای سازمان را در بر می‌گیرد و شامل تمام مراحل است که یک ماده اولیه را به محصول نهایی تبدیل می‌کند. هدف اصلی از انجام این اقدامات کسب سود بیشتر از طریق بهبود و اصلاح فرایندهای قدیمی سازمان است. لازم به ذکر است که اقدامات

مذکور باید با اهداف بلندمدت و استراتژی اصلی سازمان همراستا باشند و پس از آن در عملیات‌های روزمره سازمان اعمال شوند.

به عبارت بهتر در یک کسب و کار، مدیریت عملیات به فرایند بهینه‌سازی تمام منابع از جمله کارکنان، تجهیزات، مواد و... گفته می‌شود. این بهینه‌سازی در راستای افزایش کیفیت محصولات و خدمات سازمان و تحویل مؤثر آن‌ها به مشتریان است. در واقع مدیریت عملیات شامل فرایند تبدیل ورودی‌های سازمان به خروجی‌های آن است.



## تاریخچه مدیریت عملیات

مدت‌ها قبل مدیریت عملیات به عنوان مدیریت تولید شناخته می‌شد. در واقع مدیریت عملیات بخشی از دانش مدیریت تولید بود، چرا که هدف اصلی سازمان‌ها تولید کالا بود

و کسب سود آنها از طریق فروش تولیدات انجام می‌گرفت. پس از گذشت مدتی، سازمان‌های خدمات‌محور بیشتر شدند و در نهایت انقلاب صنعتی رخ داد. اتفاقی که تأثیر زیادی در سازمان‌ها و دانش به کار برده شده در شرکت‌ها داشت. در نتیجه این اتفاقات، کم‌کم مدیریت عملیات از مدیریت تولید جدا شد و یک حوزه مجزای دانش را به خود اختصاص داد.

## کاربردهای مدیریت عملیات

این مدیریت کاربردهای زیادی برای سازمان‌ها به همراه دارد که در ادامه به برخی از مهم‌ترین آنها اشاره می‌کنیم.

### – افزایش هماهنگی در سازمان

همان‌طور که اشاره کردیم، سازمان‌دهی و نظارت دو مورد از فرایندهای داخلی مدیریت عملیات هستند. در نتیجه رخ دادن این دو عامل، هماهنگی و یکپارچگی بین واحدهای مختلف سازمان افزایش پیدا می‌کند. به همین دلیل، افزایش هماهنگی یکی از مزایای این نوع از مدیریت محسوب می‌شود.

### – کاهش هزینه‌های عملیاتی

سازمان‌هایی که از این روش مدیریت استفاده می‌کنند، تلاش می‌کنند هر فعالیت را در محدوده بودجه خود به پایان برسانند و هزینه‌های جاری را تا حد امکان کاهش دهند. در نتیجه این اتفاقات، هزینه‌های عملیاتی سازمان کاهش چشم‌گیری پیدا می‌کنند. از دیگر

اقداماتی که در این روش مدیریت صورت می‌گیرد، جایگزین کردن قطعات و ماشین‌آلات قدیمی و پرمصرف با تجهیزات بهینه‌تر است. در این روش، مدیران سازمان در تجهیزات جدیدتر اما به‌صرفه‌تر سرمایه‌گذاری می‌کنند و شاهد کاهش هزینه‌های عملیاتی مجموعه در بلندمدت می‌شوند.

## – بهبود استراتژی‌های سازمان

توسعه و بهبود استراتژی‌های سازمان یکی از اقدامات مهم در این نوع از مدیریت است. در این روش، تغییرات متعدد و عمده‌ای در تمام بخش‌های سازمان صورت می‌گیرد و هدف از تمام این تغییرات هم بهبود عملکرد و بهره‌وری تیم‌ها است.



## – بهبود محصولات و خدمات

یکی از اقداماتی که در این نوع از مدیریت صورت می‌گیرد، کسب اطمینان از هماهنگی محصولات و خدمات سازمان با نیاز مشتری است. به همین دلیل ممکن است تولیدات سازمان با تغییرات بزرگی مواجه شوند. طراحی مجدد محصولات یکی از اقداماتی است که در این حالت رخ می‌دهد.

## – ایجاد مزیت رقابتی

بهبود کیفیت تولیدات، شناسایی نیازهای مشتریان، کاهش هزینه‌های تولید و... در نهایت به بهبود بهره‌وری و افزایش سود سازمان می‌انجامد، اما توانایی رقابت با سایر سازمان‌ها و رقبا هم اهمیت زیادی دارد. سازمانی که محصولات بهتری تولید کند، توانایی رقابت با سایر سازمان‌ها در بازار را پیدا می‌کند و می‌تواند بخش بزرگی از بازار را از آن خود کند. به عبارت بهتر، تولید محصول بهتر به معنای جذب مشتریان بیشتر و در نهایت کسب سود بیشتر است.

## مهارت‌های موردنیاز مدیران عملیات

مدیریت عملیات دانشی است که ارتباط تنگاتنگی با سایر زیرمجموعه‌های مدیریت دارد. به همین دلیل، مدیران عملیات باید دانش قابل قبولی در سایر حوزه‌های مدیریت مانند:

- مدیریت عمومی
- مدیریت کارخانه



برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی، زمان‌بندی و... از جمله مهارت‌های پایه هستند که هر مدیری باید آن‌ها را داشته باشد. نداشتن هر یک از این مهارت‌ها می‌تواند مشکلات زیادی را برای مدیران ایجاد کند.

### – توانایی حل مسئله

یک مدیر عملیات حرفه‌ای باید توانایی لازم برای درک مشکلات و مسائل موجود در تمام فرایندهای سازمان را داشته باشد و بتواند راه‌حل‌های مناسبی را برای حل این مشکلات ارائه دهد. مدیران کاربلد و مجرب می‌توانند روش‌های بهینه‌تری را برای انجام شدن فعالیت‌های سازمان طراحی کنند.

### – قدرت تصمیم‌گیری

مدیریت فرایندهای یک سازمان وظیفه‌ای ساده و روتین نیست. یک مدیر عملیات ممکن است هر روزه با چالش‌های متعددی مواجه شود. به همین دلیل باید بتواند هرچه سریع‌تر راهکارهای مناسب را بیابد و تصمیم‌های خود را به کارکنان ابلاغ کند. گاهی اوقات تعلل در تصمیم‌گیری، خسارت‌های سنگینی را به سازمان وارد می‌کند.

### – توانایی رهبری

هماهنگ کردن واحدهای مختلف نیازمند قدرت رهبری است. هیچ مدیری بدون داشتن قدرت رهبری بالا نمی‌تواند تمام واحدهای سازمان را هماهنگ کند و به کارکنان خود انگیزه دهد.



## – توانایی ایجاد ارتباط

مدیران عملیات باید بتوانند به عنوان واسطه و میانجی بین مدیران ارشد سازمان و کارکنان عمل کنند. به همین دلیل باید بتوانند به خوبی با هر دو گروه ارتباط برقرار و اطلاعات را به شکل درستی به طرفین منتقل کنند. همچنین یک مدیر حرفه‌ای باید بتواند با تک تک کارکنان ارتباط مؤثر ایجاد کند و بتواند باعث ایجاد همکاری بیشتر بین تیم‌های مختلف شود.

## – خلاقیت

داشتن توانایی حل مسئله و تصمیم‌گیری در کنار خلاقیت می‌تواند مزایای بسیاری را

برای مدیران عملیات به همراه بیاورد. مدیران خلاق می‌توانند راه‌حل‌های جدیدتری را به سازمان معرفی کنند و تأثیر زیادی در بهینه‌سازی فعالیت‌های مجموعه داشته باشند.

## – آشنا با اصول فناوری

مدیران عملیات باید با فناوری مورد استفاده در سازمان آشنایی داشته باشند. در غیر این صورت توانایی ارائه راهکار و حل مسائل سازمانی را نخواهند داشت. همچنین گاهی اوقات درک مسائل و مشکلات سازمان هم در گرو درک فناوری مورد استفاده در سازمان است.

## وظایف مدیران عملیات

داشتن سمت مدیریت در یک سازمان به معنای وظایف و مسئولیت‌های بیشتر است و مدیریت عملیات هم از این قاعده مستثنا نیست. مدیران عملیات وظایف متعددی را بر عهده دارند و ممکن است این وظایف در هر سازمان متفاوت باشند. در این بخش تعدادی از وظایفی که بین مدیران عملیات در تمام سازمان‌ها مشترک است را به شما معرفی می‌کنیم.

- نظارت بر کارکنان
- ایجاد هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان
- ایجاد هماهنگی در فرایندهای تولید کالا / خدمات
- همکاری با مدیران ارشد سازمان
- نقش داشتن در طراحی برنامه‌های استراتژیک سازمان

- ایفای نقش در فرایند توزیع کالا و پشتیبانی فنی
  - نظارت بر فرایند پشتیبانی فروش
  - طراحی، سازماندهی و هماهنگی در فرایندهای سازمان
  - شناسایی اندازه مناسب واحدهای تولیدی
  - تصمیم‌گیری در خصوص روش‌های مدیریت پروژه
  - تحلیل و بررسی داده‌های سازمان
  - ایفای نقش در زمینه بودجه‌بندی واحدهای مختلف سازمان
  - بررسی عملکرد هر واحد و بهینه‌سازی آن‌ها در صورت لزوم
  - شناسایی نیاز مشتریان
  - بهینه‌سازی فرایندهای کلی سازمان
- موارد مذکور تنها بخشی از وظایفی هستند که مدیران عملیات بر عهده دارند.

## سخن پایانی

مدیریت عملیات یعنی مدیریت بر فرایند تولید محصول نهایی از مواد اولیه. سازمانی که از روش‌های مؤثر مدیریت عملیات استفاده می‌کند می‌تواند از مزایای متعدد آن مانند افزایش سود، بهبود عملکرد، کاهش هزینه‌های تولید، افزایش کیفیت تولیدات نهایی و... بهره‌مند شود. به همین دلیل در سال‌های اخیر سازمان‌های زیادی به این شیوه مدیریت روی آورده‌اند. در حال حاضر مدیران عملیات نقش پررنگی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی دارند و به عنوان واسط، بین مدیران ارشد و کارکنان واحد تولید عمل می‌کنند.

سازمان‌هایی که از مدیران عملیات کمک می‌گیرند با قدرت بیشتری به بازارهای جدید قدم می‌گذارند و تلاش می‌کنند با ایجاد مزایای رقابتی، مشتریان جدید جذب کنند. به عبارت بهتر، این سازمان‌ها می‌توانند در کنار کاهش هزینه‌های تولید، میزان فروش خود را افزایش دهند و در نتیجه به سودی دوچندان دست پیدا کنند.

چارگون