

# 《运营管理》

## 图书基本信息

书名：《运营管理》

13位ISBN编号：9787302295044

10位ISBN编号：7302295042

出版时间：2012-9

出版社：潘春跃、杨晓宇 清华大学出版社 (2012-08出版)

页数：477

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)



## 书籍目录

第1篇运营管理基础知识 第1章 运营管理导论 引导案例：双汇集团的运营管理 1.1运营管理系统 1.1.1广义的生产概念 1.1.2运营系统的构成 1.2运营管理研究的内容 1.2.1运营管理的概念 1.2.2运营管理的对象 1.2.3运营管理的目标 1.2.4运营管理的基本问题 1.2.5运营管理是企业管理的五大基本职能之一 1.2.6运营管理的过程及内容 1.3运营管理的发展历程 1.3.1制造管理时期 1.3.2科学管理时期 1.3.3大规模生产时期 1.3.4精益生产时期 1.3.5大规模定制时期 1.4现代运营管理的主要特征及其发展趋势 思考与练习 案例分析：宝钢集团有限公司的运营管理 第2章 企业运营战略 引导案例：索尼公司需要战略转型 2.1企业环境 2.1.1企业外部环境 2.1.2企业内部环境 2.2运营战略概述 2.2.1运营战略的含义 2.2.2运营竞争维度 2.2.3变化和权衡 2.2.4运营战略体系 2.3运营战略过程 2.3.1战略过程框架 2.3.2运营集成战略 2.3.3制造业运营战略 2.3.4服务业运营战略 思考与练习 案例分析：联合包裹速递服务公司的运营战略 第2篇运营系统设计 第3章 产品研究与开发 引导案例：通用电气公司的新产品开发 3.1 引言 3.1.1产品生命周期理论 3.1.2新产品开发的重要性 3.1.3新产品开发概述 3.2产品开发过程 3.2.1产品构思 3.2.2产品设计 3.2.3工艺设计 3.2.4新产品的试制与鉴定 3.3产品开发的组织方式 3.3.1 串行工程 3.3.2并行工程 3.3.3反向工程 3.3.4协同产品商务 思考与练习 案例分析：柯达末路 第4章 运营系统设施选址与布置 引导案例：冷库选址分析 4.1设施选址概述 4.1.1设施选址的概念 4.1.2设施选址的重要性 4.1.3设施选址的难度 4.1.4设施选址的分类 4.1.5设施选址的基本原则 4.2设施选址的程序和影响因素 4.2.1设施选址的程序 4.2.2设施选址的影响因素 4.3设施选址的评价方法 4.3.1单一设施选址的方法 4.3.2网络设施选址的方法--运输问题 4.4设施布置 4.4.1设施布置概述 4.4.2设施布置的基本类型 4.4.3设施布置的定量分析法 思考与练习 案例分析：家乐福选址实例：速度+规模=家乐福模式 第5章 流程规划与设计 引导案例：摩托车配件生产的困境 5.1运营流程概述 5.1.1运营流程要素 5.1.2流程图 5.1.3运营流程分类 5.1.4运营流程评价维度 5.1.5流程专业化 5.2运营流程设计 5.2.1流程设计内容 5.2.2流程设计影响因素 5.3制造流程设计 5.3.1制造业典型工艺及流程 5.3.2产品—流程矩阵 5.3.3制造流程的时间组织 5.4流水线组织设计 5.4.1流水线生产的特征和条件 5.4.2流水线的分类 5.4.3单一品种流水线组织设计 5.4.4多品种流水线组织设计 5.5服务流程设计 5.5.1服务流程设计步骤 5.5.2服务流程设计矩阵 5.5.3服务流程设计方法 5.6运营流程分析和改进 5.6.1运营流程分析改进步骤 5.6.2分析改进方法和工具 思考与练习 案例分析：丰田的生产方式 第6章 工作设计与工作测量 引导案例：F1赛车的装备更换 6.1工作设计与工作测量概述 6.1.1生产率的影响因素 6.1.2工作设计与工作测量 6.1.3工作设计和工作测量的基础 6.2工作设计 6.2.1工作设计的主要内容 6.2.2基于科学管理原理的工作设计 6.2.3基于行为科学的工作设计 6.2.4基于工效学的工作设计 6.2.5基于社会技术理论的工作设计 6.2.6团队工作方式 6.3工作测量 6.3.1生产时间消耗结构 6.3.2标准工作时间 6.3.3工作测量方法 思考与练习 案例分析：沃尔沃（VOLVO）的工作设计 第3篇运营系统运行与控制 第7章 需求预测 引导案例：电力负荷预测 7.1需求预测概述 7.1.1预测和需求预测 7.1.2需求预测分类 7.1.3需求预测方法 7.1.4需求预测步骤 7.2定性预测方法 7.2.1销售人员意见法 7.2.2部门经理讨论法 7.2.3德尔菲法 7.2.4客户调查法 7.3定量预测方法 7.3.1时间序列构成 7.3.2时间序列平滑模型 7.3.3时间序列分解模型 7.3.4因果模型 7.4预测误差与监控 7.4.1预测误差 7.4.2预测监控 7.5基于Excel的预测 7.5.1软件检查 7.5.2移动平均预测 7.5.3指数平滑预测 ..... 第4篇运营系统维护与改进

版权页：插图：1.成本（Cost）成本是企业经营过程中发生的各种耗费，运营成本一般包括原材料成本、劳动力成本和管理费用，它与企业的赢利水平密切相关。尤其重要的是单位成本水平是企业产品或服务价格的基础，是价格的起点。价格低廉的产品（服务）总是有竞争优势的，但是，没有哪一个企业能够以低于成本的价格水平长期参与市场竞争。企业面对的最大困难是在一个产品或服务差异化程度极低的竞争激烈的市场上，只能有一个企业以最低价格生产产品或提供服务，而且通常是由它来决定该市场上该种产品和服务的交易价格，顾客难以接受高于此水平的价格。企业要维持价格竞争优势，必须以高效率的运营过程降低产品或服务的成本水平。沃尔玛（Wal-Mart）在与凯玛特（Kmart）的长期竞争中，高效的运营系统使其运营成本始终比凯玛特低2~2.5个百分点，构成了保证和维持其低成本以作为核心竞争力所带来竞争优势的基础，真正实现了成本领先的经营战略。在凯玛特破产的同时，沃尔玛发展为全球零售业的超级巨人，后来多次排名《财富》世界500强榜首。企业降低成本的方法和途径很多。近年来，在工作研究、库存控制、线性规划、技术进步、流水线生产等传统方法的基础上，供应链管理、流程重组、战略联盟、精益生产、敏捷制造、大规模定制、企业资源计划（ERP）等领域的研究成果和实际应用，为企业有效降低运营成本提供了全新视角和途径。

2.质量（Quality）提高生产效率是社会生产的永恒主题。而只有产出符合质量要求，才能有真正意义上的高效率。企业的产品和服务的质量不能满足顾客的要求，就不能在市场上实现其价值，其运营过程就是低效率或无效的。要正确、全面理解质量的概念，必须立足于用户的观点界定质量。美国著名质量管理权威朱兰（J.M.Juran）认为“质量就是适用性”，ISO9000系列质量管理标准中，对于质量的定义是“一组固有特性满足要求的程度。”特性是指“可区分的特征”，一般以质量指标来表示。要求是指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。质量在不同的运营系统有不同的度量标准和表现形式。对于有形产品，通常以性能、可靠性、维修性、安全性、适应性和经济性等作为衡量质量的指标。如在轿车的制造过程中，具体表现为按照有关技术标准研发设计、按设计工艺规范制造和装配，性能可靠、易于维修、安全性高，能达到多种行驶环境要求，从完整寿命周期角度的使用和报废处置成本低；对无形产品，即服务而言，通常用功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性等作为衡量质量的指标。例如在超级市场中，服务质量具体体现为提供的商品符合相关技术标准要求、能满足顾客需要，陈列摆放科学、易于顾客选购，购物环境布局合理、整洁卫生、装饰得体、照明通风良好、消防安全设施齐备、温度适宜，服务人员热情大方、用语文明、业务熟练，顾客挑选和排队结算交款等待时间短。随着社会对环境问题越来越关注，环保性也逐渐成为衡量产品和服务质量的重要指标。企业的运营过程就是产品质量的形成过程，覆盖产品从设计研发到报废处理的完整寿命周期。人们逐渐以建立稳定的质量保证体系替代通过事后检验的方式来保证产品的质量，这也是ISO 9000系列标准认证被越来越多的企业或其他组织重视的重要原因之一。



## 精彩短评

- 1、 出来里面没写字，书的外表看起来很脏，而且折痕也不好恢复
- 2、 书不错，质量也还行。快递不给力。

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)