

中南财经政法大学运营管理（课程编码0209）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/109/2021_2022__E4_B8_AD_E5_8D_97_E8_B4_A2_E7_c71_109249.htm 运营管理（课程编码

0209）1．课程说明 生产活动是人类最基本的活动，世界上绝大多数人都在从事生产活动。有生产活动就有生产管理。人类最早的管理活动就是对生产活动的管理，20世纪初的科学管理运动也始于生产管理。随着服务业的兴起，生产的概念得到延伸和扩展。过去，西方学者把与工厂联系在一起的有形产品的制造称作"production"(生产)，而把提供劳务的活动称作"operations"(运营)。现在，他们有时将两者均称为"operations"(运营)。西方学者将有形产品和劳务都称作"财富"，把生产定义为创造财富的过程，从而把生产的概念扩大到非制造领域。生产运营是将生产要素(投入)转化为有形产品和无形服务(产出)的过程，是创造顾客所需价值的过程。运营管理是对物质资料生产活动和劳务活动的计划、组织与控制，包括对运营系统的设计、运行和维护过程的管理。生产运营系统的设计包括产品或服务的选择和设计、运营设施的定点选择、运营设施布置、服务交付系统设计和工作设计。运营系统的运行，主要是讲在现行的运营系统中，如何适应市场的变化，按用户的需求，生产合格产品和提供满意服务。运营系统的运行主要涉及生产计划、组织与控制三个方面。运营管理所追求的目标可以用一句话来概括：高效、低耗、灵活、清洁、准时地生产合格产品和提供满意服务。高效是对时间而言，指能够迅速地满足用户的需要。在当前激烈的市场竞争条件下，谁的订货提前期短，谁就能争取用户。低

耗是指生产同样数量和质量的产品，人力、物力和财力的消耗最少。低耗才能低成本，低成本才有低价格，低价格才能争取用户。灵活是指能很快地适应市场的变化，生产不同的品种和开发新品种，或提供不同的服务和开发新的服务。清洁是指对环境没有污染。准时是指在用户需要的时间，按用户需要的数量，提供所需的产品和服务。合格产品和满意服务，是指质量。归结起来，对运营管理的要求包括6个方面：时间(time)、质量(quality)、成本(cost)、服务(service)、柔性(flexibility)和环境(environment)。

2. 课程要求 本课程的目的是使工商管理硕士生对运营管理的内容有全面的了解，要求达到：(1) 全面掌握运营管理的基本概念，了解运营职能与市场营销职能、理财职能及其他职能之间的关系，从总体上把握运营管理的地位和作用。(2) 熟悉运营管理的基本内容。(3) 能够结合制造业和服务业的实际，运用运营管理的基本模型和方法。(4) 能运用常用的运营管理软件。

3. 教学指导思想 (1) 正确处理“宽”与“深”的关系。对MBA学生讲授的内容要宽，要教给学生全面、系统的运营管理概念，而不需要在个别内容上讲得特别深。(2) 正确处理“管理”内容与“技术”、“方法”内容的关系。讲授重点与如BA学生的培养目标和研究方向有关，大纲中应该有选择项。一般来说，对MBA学生应侧重讲管理方面的内容，而不是侧重讲方法和技术方面的内容。(3) 将制造业和服务业统一考虑。运营管理不仅包括机械制造行业的生产管理，而且扩充到整个加工装配式生产和流程式生产的管理。不仅讲述物质资料的生产管理，而且介绍提供劳务的运营管理。运营管理是从事任何服务业工作的人都需要了解的，如交通运输业、通讯业、饮食业、保健业、商业

、金融业、公用事业等。制造业的生产管理和服务业的运作管理有很多共同点，同时又有很多区别，将它们统一起来考虑更有利于读者掌握。(4) 运营管理涉及最多的还是制造业，需要介绍制造业生产管理的最新发展。近年来，对制造业生产管理的研究取得了很大进展，新的管理思想和新的生产方式不断出现，如制造资源计划 (manufacturing resource planning,MRPII)、精细生产 =(leanproduction,LP)、最优生产技术 (optimized production technology,OPT)、敏捷制造 (agile manufacturing,AM)、计算机集成制造 (computer integrated manufacturing,CIM)、供应链管理 (supply chain management,SCM)、业务过程重构 (business processreengineering,BPR) 等。这些新思想和新方法虽然起源于制造领域，但也可以应用到服务业。(5) 将运营管理与营销管理相联系。将运营职能和其他职能分开考虑，片面追求运营系统的优化，不利于提高企业的竞争力。因为生产系统只有按市场的需求，在适当的时候生产适当数量的产品或提供所需的服务，才能最大限度地降低成本，及时满足市场的需要。准时性将企业内部的生产 and 外部市场的需求结合在一起。对服务业来讲，更需要将运营与营销统一考虑，因为很多服务业的运作和营销是不可分的。(6) 注意各章节之间的逻辑关系。运营系统的生命周期包括从系统的产生 (设计)，到系统的运行 (计划与控制)，再到系统的再生 (改进) 整个过程，因此要将运营管理活动有机地组织起来，讲清各章之间的内部逻辑联系。运营管理虽然涉及很多运筹学和统计学的方法，但不是就方法讲方法，而是从管理对象出发，按管理对象将各种方法编入不同的管理内容，正确处理管理对象和管理方法的

关系，从而加强系统性 100Test 下载频道开通，各类考试题目
直接下载。详细请访问 www.100test.com