### SJQU-QR-JW-033（ A0）

**【运营管理】**

**【Operations Management】**

## 一、基本信息（必填项）

**课程代码：**【2120056】

**课程学分：**【2】

**面向专业：**【工商管理（奢侈品管理专业）】

**课程性质：**【系级必修课，专业核心课】

**开课院系：**【珠宝学院，工商管理系 】

**使用教材：**【《运营管理》，马风才 编著，机械工业出版社，第 5版，2019.08】

#### 参考书目

1. 《运营管理》威廉·史蒂文森 第八版 机械工业出版社 2005年1月
2. 《生产与运作管理》（第五版），刘丽文，清华大学出版社，2016.4
3. 《生产与运作管理》，魏秀丽，上海财经大学出版社，2016.8

**先修课程：**微观经济学、宏观经济学、管理学概论 、应用统计学

**后续课程：**质量管理、项目管理、采购与供应链管理、市场营销、会计学等

**二、课程简介（必填项）**

运营是各类企业的基本职能之一。运营管理就是对制造产品或提供服务的“输入-转化-产出”过曾进行计划、组织和控制等。运营管理的目标是通过运营系统的规划与设计以及运行于控制来改善质量（Q）、降低成本（C）、提高准时交货率(D)等，进而实现运营战略，提升组织的竞争力。

《运营管理》是工商管理专业的核心课程之一。课程旨在让学生把握运营管理与其他职能管理（包括但不限于财务管理，营销管理，人力资源管理等）之间的关系机器在企业组织中的重要性。通过课程的学习，学生掌握有关运营管理的基本概念、原理和技术，并能通过练习和测试，具备初步的运营管理实践技能。具体来说，学生完成本课程的学习后，将能够：

1. 区分流程规划和设计中的运营管理、战略和转换系统之间的关系。
2. 了解运营管理的发展历程和最新理念。掌握典型的运营管理方法。
3. 讨论控制过程和六西格玛概念，评估精益管理和项目管理。
4. 评价成功的供应链管理实践。
5. 比较产能和选址规划、计划管理和库存管理。
6. 从运营管理的理论实践中整合企业管理的全局观。

本课程计划32个学时，每周4个学时，学分2分，共15章节理论学习内容，归纳为4大部分。这四个部分是：（1）通过运营管理赢得竞争优势；（2）运营系统的规划与设计；（3）运营系统的运行与控制；（4）运营系统的维护与更新。此外，在课程教学中，老师将针对授课理论知识点以及实践应用，分析讲解若干案例，并开设至少一次专题讲座。

学生在学习过程中，除了要完成每堂课后的作业，还需要在老师的指导下，分小组进行案例分析，提交运营战略咨询分析报告一份并进行课堂展示；此外，为了提高学生的专业理论知识和阅读英语文献的能力，每位学生需单独完成一篇运营管理的文献综述。（详见课程内容、教学计划与考核方案）。

## 三、选课建议（必填项）

生产运作职能是社会组织的基本职能之一。市场营销、生产运作、财务会计是社会组织的三 项基本职能，三者处在同一管理层次上，相互独立，又有着十分紧密的协作关系。生产运作职能 是组织创造价值的主要环节，是组织竞争力的源泉。

《运营管理》是工商管理系学生的必选专业课程，适合在三年级开设，其先修课程是管理学概论。 同时，其他经济管理类专业的学生，有志于未来在制造型和服务型的各类工商企业就业的，也可 以选修。

## 四、课程与专业毕业要求的关联性

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专业毕业要求 | | | 关联 |
| LO11表达沟通 | LO111 | 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。 |  |
| LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | ● |
| LO21自主学习 | LO211 | 能根据需要确定学习目标，并设计学习计划。 |  |
| LO212 | 能搜集、获取达到目标所需要的学习资源，实施学习计划、反思学习计划、持续改进，达到学习目标。 | ● |
| LO35项目管理 | LO351 | 熟悉项目范围、项目时间、项目成本、项目质量、项目人员管理和业务策划。 | ● |
| LO352 | 熟悉项目风险、项目采购。 |  |
| LO41 | LO411 | 遵纪守法：遵守校纪校规，具备法律意识。 |  |
| LO412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 | ● |
| LO413 | 爱岗敬业：了解与专业相关的法律法规，充分认识本专业就业岗位在社会经济中的作用和地位，在学习和社会实践中遵守职业规范，具备职业道德操守。 |  |
| LO414 | 身心健康，能承受学习和生活中的压力。 |  |

## 五、课程目标/课程预期学习成果（预期学习成果要可测量/能够证明）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标** | **课程目标**  **（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点， | 课堂讲授 | 课后作业评价；  独立或分小组完成案例分析；  学术文献综述考核。 |
| 有效沟通。 |
|  |
| 实例引导 |
| 2 | LO212 | 能搜集、获取达到目标所需要的学习资源，实施学习计划、反思学习计划、持续改进，达到学习目标。 |
| 视频导入 |
| 3 | LO351 | 熟悉项目范围、项目时间、项目成本、项目质量、项目人员管理和业务策划。 |
| 小组作业 |
| 4 | L0412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 |
| 案例分析 |
|  |  |  |

**六、课程内容（必填项）**

此处分单元列出教学的知识点和能力要求。知识点用布鲁姆认知能力的 6 种层次： (“知道”、“理解”、“运用”、“分析”、“综合”、“评价”)来表达对学生学习要求上的差异。能力要求必须选用合适的行为动词来表达。用文字说明教学的难点所在，并标明每个单元的理论课时数和实践课时数。

#### 第 1 单元：运营管理概论

#### 1 教学内容：

1. 运营管理及其实质
2. 运营管理的主要内容
3. 运营管理的发展历程
4. 运营管理的新发展

#### 能力要求：

1. 理解运营系统、运营职能、运营管理的目标和实质。
2. 理解运营管理四个组成部分之间的联系
3. 知道运营管理发展的历程以及最新发展趋势

#### 4 教学难点：

1. 运营系统、运营职能、运营管理的目标和实质
2. 运营管理四个组成部分之间的联系

#### 第 2 单元 运营战略

#### 1 教学内容：

1. 运营战略与商业模式的匹配；竞争率与生产力

#### 2 能力要求：

1. 理解战略金字塔的思想。
2. 在学习掌握SWOT、波特五力模型、扩展的BCG矩阵等运营战略分析方法后，能够利用这些模型进行案例分析。
3. 理解平衡计分卡的原理。
4. 理解运营战略与商业模式的匹配关系，能独立绘制商业模式画布。
5. 理解竞争力模型，能够运用卡诺模型识别、培植订单赢得要素。
6. 理解影响生产率的主要因素以及提高生产率的途径；能利用生产率的概念和公式计算生产率。

#### 3 教学难点：

1. 战略分析方法：SWOT 和波特五力模型
2. Kano模型
3. 生产率的概念及其计算方法

#### 第 3 单元 产品与服务的开发与流程管理

#### 教学内容：

1. 产品开发战略
2. 产品开发的实现过程（QFD）
3. 流程管理
4. 技术与运营管理

#### 2 能力要求：

1. 理解不断开发新产品的必要性；理解产品开发的两种动力模式，知道产品开发或服务设计路线图。
2. 理解DfM，DfC，DfE。
3. 理解QFD的特点、技术路线。学生能够看懂质量屋并能做出复述性解释。
4. 理解流程管理的基本原理。
5. 理解技术给运营管理带来的影响。
6. 掌握服务设计的基本技术。
7. 学生能够设计简单的流程，能够看懂一个企业生产运营流程图，能够通过案例分析掌握流程优化的原理和一般步骤，并能作出简单的优化。
8. 理解SERVQUAL原理，理解服务质量与GAP模型。

#### 3 教学难点：

1. 通过讲述分析产品开发与服务设计的必要性，讲授产品生命周期规律的知识点。
2. 设计理念Design for X， 着重学习DfM，DfC和DfE。
3. 质量功能展开QFD的内涵以及质量屋的构成与建造技术路线。
4. 流程管理，包括流程设计与优化.

#### 第 4 单元 运营能力规划

#### 1 教学内容：

1. 能力战略与实施
2. 决策论及其在运营管理中的运用
3. 运营能力规划方案的盈亏平衡分析
4. 排队论及其在服务运营能力规划中的运用
5. 需求预测与管理

#### 2 能力要求：

1. 掌握三种能力两个指标，理解如何通过运营管理最大化实际能力。
2. 理解规划运营能力时要考虑的因素。
3. 理解运营能力决策的重要性。
4. 掌握规划运营能力的步骤。
5. 掌握决策论的要素、决策环境及不同环境下的决策方法，理解完全信息价值的含义，能够应用决策论进行能力规划。
6. 理解能力规划策略，掌握如何把盈亏平衡分析法运用于运营能力规划。
7. 理解排队问题的实质，掌握排队系统的描述方法，掌握排队系统经济分析的基本方法。
8. 知道学习效应在运营管理中的应用。
9. 理解需求管理的基本思路，能够掌握基本的预测技术并能应用于一些简单的需求预测场景。

#### 3 教学难点：

1. 决策论
2. 排队系统经济分析
3. 需求预测

#### 第 5 单元 选址规划

#### 教学内容：

1. 选址规划及其重要性
2. 选址规划要考虑的因素及程序
3. 选址方案的评价方法
4. 运输模型及其在物流系统规划中的应用

#### 2 能力要求：

1. 理解选址规划的影响因素及决策程序
2. 掌握选址规划的多因素评分法
3. 掌握选址规划的重心法
4. 掌握如何把运输模型用于物流系统的优化及选址规划

#### 3 教学难点：

1. 选址规划的多因素评分法
2. 选址规划的重心法

#### 第 6 单元 设施布置

#### 教学内容：

1. 设施布置机器基本类型
2. 流水生产线的平衡与优化
3. 工艺专业化布置
4. 办公室布置
5. 零售店布局

#### 2 能力要求：

1. 理解设施布置的两种基本类型，以及承租技术的工作内容。
2. 掌握流水生产线平衡的基本方法，了解提高流水线效率的途径
3. 掌握如何把FROM-TO表法和莫泽图法用于工艺专业化布置
4. 理解办公室及零售店布置的新思路

#### 3 教学难点：

1. 流水线平衡基本方法
2. FROM-TO表法和莫泽图法
3. 办公室及零售店布置的新思路

#### 第 7 单元 工作系统研究

#### 教学内容：

1. 工作研究
2. 方法研究
3. 人类工程学
4. 时间研究

#### 2 能力要求：

1. 知道工作研究的起源，基本内容和步骤
2. 掌握操作研究的基本技术
3. 理解经济动作原则
4. 理解对动图
5. 掌握人类工程学的基本内容
6. 掌握时间测定的基本技术

#### 3 教学难点：

1. 人类工程学的基本内容
2. 时间测定的基本技术

#### 第 8 单元 质量管理

#### 1 教学内容：

1. 质量管理原理
2. 质量管理方法与工具
3. 统计过程控制与过程能力分析
4. ISO9000:2015 族标准
5. SIX SIGMA管理
6. 卓越绩效模式

#### 2 能力要求：

1. 知道有关质量管理的重要术语和质量管理基本原理，了解质量管理的新发展
2. 理解质量管理的常用方法和工具
3. 掌握控制图的绘制方法及应用，工序能力饭呢西方法
4. 知道ISO9000:2015族标准中的核心标准
5. 理解SIX SIGMA的统计学含义，知道DMAIC模式的要领
6. 知道卓越绩效模式的基本结构

#### 3 教学难点：

1. 质量管理的基本原理
2. SIX SIGMA的统计学含义
3. DMAIC模式要领

#### 第 9 单元 库存管理

#### 1 教学内容：

1. 库存及其作用
2. 有效库存管理系统
3. 经济批量模型
4. 随机库存问题的订货量和订货点

#### 2 能力要求：

1. 理解库存的分类和作用
2. 理解有效库存管理的实现条件
3. 掌握经济订货、生产批量模型和数量折合模型的计算方法，并能应用到案例分析中
4. 理解随机库存模型订货点的计算方法
5. 理解单期库存模型的应用

#### 4 教学难点：

1. 经济订货模型的计算方法
2. 生产批量模型的计算方法

#### 第 10 单元 综合计划及其分析

#### 1 教学内容：

1. 编制综合计划的方法
2. 主生产计划
3. 服务业的综合计划

#### 2 能力要求：

1. 理解计划的体系结构、编制综合计划的基本策略、产销平衡的主要措施
2. 掌握编制综合计划的技术、理解编制综合计划所体现的管理思想
3. 掌握主生产计划的技术，理解编制主生产计划所体现的管理思想
4. 理解服务业综合计划的特点

#### 3 教学难点：

1. 综合计划的编制技术与管理思想
2. 主生产计划的编制技术与管理思想

#### 第 11 单元 从MRP到ERP

#### 1 教学内容：

1. MRP概述和处理逻辑
2. 能力需求计划
3. MRP II与ERP
4. ERP的新发展

#### 2 能力要求：

1. 知道MRP要解决的主要问题
2. 掌握编制MRP的技术，领会编制MRP所体现的管理思想
3. 理解编制能力需求计划的基本要求
4. 知道从ROP到ERP的演化过程
5. 知道ERP系统的定义、特点、功能模块、选型步骤和新发展

#### 3 教学难点：

1. MRP的编制技术及其管理思想
2. 编制能力需求计划的基本要求

#### 第 12 单元 作业计划

#### 1 教学内容：

1. 作业计划要解决的问题及作业排序
2. 单一作业中心的排序
3. 连个作业中心的排序
4. 生产作业控制
5. 服务业的作业计划

#### 3 能力要求：

1. 知道三种类型的生产系统（大量生产系统，成批生产系统和单间小批生产系统）作业计划要解决的基本问题清楚网络计划方法的应用场合
2. 理解单一作业中心排序问题的含义
3. 掌握不同排序准则下的排序方案及效果测评
4. 掌握连个作业中心排序问题的约翰逊准则
5. 知道生产作业控制的基本内容
6. 掌握服务作业计划制定的方法
7. 理解任务指派的基本方法

#### 3 教学难点：

⑴掌握网络图的绘制方法

⑵掌握网络图的时间参数的计算方法

⑶掌握网络图的优化方法

#### 第 13 单元 项目管理

#### 1 教学内容：

1. 项目管理的计划与控制
2. 网络计划技术
3. 项目计划优化
4. MS-PROJECT及其应用

#### 2 能力要求：

1. 知道项目管理的知识领域及其工作内容
2. 理解项目计划的步骤或内容、项目控制的一般方法
3. 理解网络计划技术：CPM、PERT、关键链
4. 知道MS-PROJECT及其应用

#### 3 教学难点：

1. 项目管理的知识领域
2. 项目管理的一般步骤

#### 第 14 单元 供应链管理

#### 1 教学内容：

1. 什么是供应链管理
2. 物流管理
3. 基于供应链的采购管理
4. 基于供应链的库存管理
5. 供应链绩效评价
6. 供应链金融

#### 能力要求：

1. 理解供应链管理的必要性和新发展
2. 理解供应链环境下物流管理的目标、实现有效物流管理的可能性与措施
3. 理解供应链环境下采购管理的特殊性
4. 知道VMI,JMI,TPL的基本思想和实现途径
5. 知道供应链运营参考模型和绩效评价指标
6. 理解供应链金融的概念，内在逻辑和融资模式

#### 3. 教学难点：

1. 供应链管理的定义及其管理框架
2. 供应链环境下的物流管理

#### 第 15 单元 新型运营方式简介

#### 1 教学内容：

1. 精益生产
2. 敏捷制造
3. 大规模定制
4. 收益管理
5. 互联网运营

#### 能力要求：

1. 理解精益生产的实质和目标，知道精益生产体系的建立和有效运行
2. 理解价值链图
3. 理解敏捷制造的技术基础和实施条件
4. 理解大规模定制的技术实施条件
5. 理解收益管理的内涵、应用和实施的条件
6. 掌握互联网运营的基本知识

#### 3. 教学难点：

1. 价值链的定义及价值链模型
2. 互联网运营

## 七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验 的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 实验名称 | 主要内容 | 实验  时数 | 实验类型 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |

## 八、评价方式与成绩（必填项）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| X1 | 课后作业约4次 | 30% |
| X2 | 案例分析1篇 | 40% |
| X3 | 文献综述1篇 | 30% |

# 撰写人：何 俊 系主任审核：吴璠

时间：2020年 7月 12 日