### SJQU-QR-JW-033（ A0）

**【运营管理】**

**【OPERATIONS MANAGEMENT】**

## 一、基本信息

**课程代码：**【2120095】

**课程学分：**【3】

**面向专业：**【工商管理（奢侈品管理专业）】

**课程性质：**【系级专业必修课】

**开课院系：**【珠宝学院工商管理（奢侈品管理）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 2016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 、应用统计学等

**后续课程：**项目管理、采购与供应链管理、市场营销、会计学

**二、课程简介**

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48个学时，每周4个学时，学分3分，共12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实践应用能力，每位学生需单独完成8学时的上机操作，完成规定作业。（详见课程内容、教学计划与考核方案）。

## 三、选课建议

生产运作职能（无论生产的对象是有形的产品还是无形的服务），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，适合在大学二、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 |
| LO1品德修养 | 5 | 爱岗敬业，热爱所学专业，勤学多练，锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规，在实习实践中自觉遵守职业规范，具备职业道德操守。 | M |
| LO2专业能力 | 6 | 项目管理能力。熟悉项目范围、项目时间、项目成本、项目质量、项目人员、项目沟通、项目风险、项目采购、项目集成管理等。 | H |
| LO3表达沟通 | 2 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | M |
| LO4自主学习 | 2 | 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。 |  M  |
| LO5健康发展 | 2 | 心理健康，学习和参与心理调适各项活动，耐挫折，能承受学习和生活中的压力。 | M |

## 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  | LO15 | 爱岗敬业，热爱所学专业，勤学多练，锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规，在实习实践中自觉遵守职业规范，具备职业道德操守。 | 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；期末考试 |
| 实例引导  |
| 2  | LO26 | 项目管理能力。熟悉项目范围、项目时间、项目成本、项目质量、项目人员、项目沟通、项目风险、项目采购、项目集成管理等。 |
| 视频导入课外指导 |
| 3  | LO32 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 |
| 小组作业  |
| 4  | LO42 | 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。 |
| 案例分析  |
| 5 | LO52 | 心理健康，学习和参与心理调适各项活动，耐挫折，能承受学习和生活中的压力。 |

**六、课程内容（必填项）**

#### 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

#### 3 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
2. 竞争率与生产力
3. 运营战略、商业模式画布作业指导

#### 2 能力要求：

1. 理解战略金字塔的思想；运用金字塔战略模型对特定企业的运营战略进行分析。
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. 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 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，工序能力分析法
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 8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 9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

#### 第 10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

#### 2 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：

1. 掌握单一作业中心的排序
2. 了解2个作业中心的排序计算逻辑
3. 掌握生产作业控制的预计分析与生产均衡性控制
4. 掌握利用规划求解工具制定服务作业计划

#### 第 11 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 12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

#### 第 13单元 运营风险管理

#### 1 教学内容：

1. 风险管理的定义和管理内容
2. 如何预防故障发生
3. 如何缓解故障影响
4. 如何从故障中恢复
5. 故障的负面后果评估

#### 2. 能力要求：

1. 理解风险管理的7项基本原则
2. 理解故障发生的原因和种类：供应故障，客户故障，环境故障
3. 学会利用故障树分析法进行故障分析
4. 知道故障描述的相关参数及其计算公式：故障率FR， 可靠度R, 故障发生可能性等
5. 理解故障预防的相关措施
6. 理解缓解故障影响的相关措施
7. 理解从故障中恢复的各项环节

#### 3. 教学难点：

1. 故障的检测和预防
2. 故障的缓解

## 七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号  | 实验名称  | 主要内容  | 实验 时数  | 实验类型  | 备注  |
| 1 | 选址规划与需求预测 | 1. 利用重心法及excel辅助进行规划选址2. 借助excel进行需求分析，掌握移动平均法，加权平均法，指数法，单因素回归，双因素回归的预测分析及误差分析。 | 4 | 上机操作 | 拟使用计算中心机房 |
| 2 | 生产计划编制与服务计划编制 | 1. 借助EXCEL编制主生产计划，掌握编制综合计划的方法，了解MRP系统的逻辑。2. 编制服务计划。 | 4 | 上机操作 | 拟使用计算中心机房 |

## 八、评价方式与成绩（必填项）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 | 期末考试 | 40% |
| X1 | 案例分析：运营战略与商业模式画布 | 20% |
| X2 | 案例分析：需求预测 | 20% |
| X3 | 案例分析：生产计划 | 20% |

# 撰写人：何俊 系主任审核：黄灏源

时间：2023年 9月 01日