

<<运营管理>>

图书基本信息

书名：<<运营管理>>

13位ISBN编号：9787115165893

10位ISBN编号：7115165890

出版时间：2007-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：[美]克拉耶夫斯基.L.J,[美]里茨曼.L.P.

页数：597

译者：刘晋,向佐春

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：<http://www.tushu007.com>

<<运营管理>>

内容概要

《运营管理：流程与价值链(第7版)》在前6版的基础之上做了精心修订，囊括了运营管理领域最新的核心概念和应用，是市场上同类书籍中的佼佼之作。

《运营管理：流程与价值链(第7版)》不仅理论翔实、内容丰富，更具有很强的实践性，意在帮助读者在当今充满竞争的全球化环境中成为有效的管理者。

全书共分四编：通过运营竞争、流程的设计与改造、价值链设计和价值链运作。

《运营管理：流程与价值链(第7版)》强调的第一个重点是流程和价值链——这是所有组织中工作的基本单元，组织中的所有工作又都与流程以及由流程构成的价值链有关。

这一主题将各章有机联系起来，使运营管理的主题向所有读者开放，不论他们的专业是什么，也不论他们的职业道路如何。

第二个重点在于将服务流程包括在内，以往的运营管理书籍偏重于对制造业流程的介绍，而忽视服务业的流程，《运营管理：流程与价值链(第7版)》则大大加强了对服务运营机构的重视程度，并增加了许多服务业的案例和实际应用，使读者对流程与价值链能有更综合的把握。

因此，《运营管理：流程与价值链(第7版)》是运营管理专业的学生和从事运营管理工作的人士不可不读的好书。

<<运营管理>>

作者简介

作者：(美国)克拉耶夫斯基(Krajewski.L.J.) (美国)里茨曼(Ritzman.L.P.) 译者：刘晋 向佐春李?克拉耶夫斯基是圣母玛利亚大学制造战略领域William R. & F. Cassie Daley讲座教授。曾任教于俄亥俄州立大学，获“大学校友杰出教学奖”和“商学院教师杰出研究奖”。他创办了卓越制造管理研究中心，并担任中心主任4年。此外，他获得过美国生产与库存控制协会的“全国会长奖”和“全国功勋奖”。他曾任决策科学研究院院长，1988年当选为该院院士。2003年获得“杰出服务奖”。研究领域包括制造战略、运营管理导论、运营设计、制造计划与控制系统等。拉里?里茨曼是波士顿学院运营与战略管理领域Thomas J. Galligan讲座教授。最近获得管理学院的“杰出服务奖”。他是俄亥俄州立大学的荣誉退休教授，在教学和科研上获得诸多奖励。他在密歇根州立大学获得博士学位，曾服务于Babcock&Wilcox公司。里茨曼教授是决策科学研究院的积极分子并担任多项职务，如协调员、出版委员会主席、专题负责人、院长等。1987年当选为决策科学研究院的院士，1996年获得“杰出服务奖”。他曾3次获得最佳论文奖。

<<运营管理>>

书籍目录

译者序前言第一编 通过运营竞争第1章 作为竞争武器的运营联邦快递公司什么是流程流程视图嵌套
 流程顾客——供应商关系服务流程与制造流程价值链 管理实践1.1制造商不仅仅只提供产品什么是运营
 管理作为一种职能的运营管理作为一组决策的运营管理运营管理的趋势及其面临的挑战 生产率改进
 全球化竞争 快速的技术变革 道德规范、员工队伍多样化及环境问题竞争性运营路线图 第一编：通过
 运营竞争 第二编：流程设计与改造 第三编：价值链设计 第四编：价值链运作 产出跨组织的运营管理
 作为跨职能协调必要手段的运营管理 作为竞争武器的运营管理管理实践1.2 迎接竞争挑战案例：Chad
 创意概念公司第2章 运营战略星巴克咖啡公司战略 战略思考 全球化战略市场分析 市场细分 需求评估
 竞争优先级与竞争能力管理实践2.1 科斯科公司利用运营产生利润 成本 质量 时间 柔性管理实践2.2按
 客户订单建造航空母舰 运用竞争优先级：一家航空公司的案例新服务或新产品开发 开发战略 服务和
 产品的确定 开发流程大规模定制 延迟策略 互联网带来的影响作为决策模式的运营战略跨组织的运营
 战略实验侏习：Min-Yo服装公司案例：BSB有限公司.比萨之战进入校园第3章 流程设计策略杜克
 电力公司什么是流程设计管理实践3.1 网景公司的服务 / 产品开发流程主要流程设计决策.....第二编
 流程设计与改造第4章 流程分析第5章 流程性能与质量第6章 流程能力第7章 流程布局第8章 项
 目计划与管理第三编 价值链设计第9章 供应链设计第10章 选址第11章 精益系统第四编 价值链
 运作第12章 信息技术与价值链第13章 预测第14章 综合计划第15章 库存管理第16章 资源计划
 第17章 生产调度附录1：正态分布表附录2：随机数表专业术语

章节摘录

供应商选择与审查 采购是一个组织在供应商市场中的耳目，持续不断地从供应商处寻求更合算的买卖以及新的物料。

因此，采购对供应链中供应商的选择与审查具有重要的作用。

供应商选择为了做出供应商选择决策并对现有供应商绩效进行评价，管理层必须对要服务的细分市场进行研究并将其需求与供应链相联系。

竞争优先级（参见第2章）是制定绩效标准的基础。

例如，食品服务公司将准时交付和质量作为选择供应商的两个最重要的标准。

这些标准反映了食品服务供应链需要达到的要求。

企业在选择新供应商时最常用的三个标准就是价格、质量和交付。

因为企业要花费总收入中很大的比例用于物品采购，找到低价格的供应商是一个重要的扫标。

然而，供应商的物料质量也同样重要。

特别是当后续操作环节已对产品进行了相当可观的增值以后，产品的缺陷才被发现时，质量不良所引起的隐性成本就会很高（参见第5章）。

对于零售商，劣质商品意味着会失去客户的信任及未来的销量。

最后，较短的提前期及准时交付有助于采购企业以较低库存维持可接受的客户服务水平。

例如，位于布鲁克林的Maimonides医疗中心是一家拥有700个床位的医院，向一家供应商购买所需要的许多物料。

该供应商从附近一家仓库供货，提前期很短，使Maimonides将库存水平从每个病床1200美元削减到仅150美元。

快速和准时交付的优势同样适用于制造行业。

许多制造商都希望供应商可以快速、可靠交货，从而使自己的库存水平最低。

这一要求迫使供应商在制造商附近设置工厂或仓库。

Kasle钢铁公司在密歇根州弗林特市通用汽车公司的别克汽车生产厂附近设置了一家钢铁加工厂，尽管它原来已经在距该公司只有70英里的地方设有两个加工厂。

这家新工厂是（所谓“别克汽车城”）联合体的一部分，在别克汽车城里，所有的零部件都是通过附近的工厂向通用汽车公司的工厂供货的。

这些成群的供应商都采用小批量多批次送货来使装配厂的库存最小。

一批特定的零部件必须在20分钟的时间窗之内送到，否则，生产线就可能停产。

Kasle钢铁公司之所以被选为供应商，其中一部分原因就是因为它愿意提供快速而可靠的送货服务。

环境影响是选择供应商的第四条标准，这一标准已变得越来越重要。

许多公司正在进行绿色采购（green purchasing）。

它包括对环境污染物流量的识别、评估及管理，以寻找减少污染物的途径，减少对环境影响。

这就要求供应商在进行产品设计和生产时都要有环境意识，在进行合同投标时要求能为其绿色、可生物降解、天然和可循环利用的一类声明提供证明。

在不久的将来，这一标准将会成为供应商选择中最为重要的标准。

供应商审查 供应商审查程序对那些潜在供应商的能力予以证实，看其是否能为采购公司提供所要求的服务和物料。

审查内容一般包括由买方公司的一个交叉职能团队到供应商处进行现场参观，该团队主要负责从流程和信息的角度对供应商在成本、质量、交付及柔性目标方面的能力进行深入的评价。

团队的成员可能包括来自运营、生产、工程设计、信息系统以及会计部门的人员。

对流程运行进行观察，并检查文档的完整性和正确性，以此对与提供服务或物料有关的各个方面进行研究。

一旦通过了审查，采购部门就可以向该供应商进行采购。

对该供应商的绩效要进行监测并保存记录。

经过一段时期后，或者当其业绩有所下降时，可能还需要对该供应商进行重新审查。

<<运营管理>>

供应商关系。

.....

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:<http://www.tushu007.com>