

<<运营管理教程>>

图书基本信息

书名：<<运营管理教程>>

13位ISBN编号：9787564207755

10位ISBN编号：7564207752

出版时间：1970-1

出版时间：上海财大

作者：宋克勤

页数：283

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>

前言

运营同市场营销、财务会计一样，是企业最基本的职能之一。

在国内外激烈的市场竞争中，质量、成本、交货期这三大竞争因素都与企业运营管理的状况密切相关。

随着科技进步和社会经济的发展，现代企业所处的环境与过去相比，发生着深刻的变化：产品更新速度加快、寿命缩短，市场需求多样化甚至个性化，产品质量要求不断上升，使市场竞争日趋激烈。

快速响应不断变化的市场需求，开发、生产、销售、交付顾客满意的产品和服务是企业竞争中必备的能力，效率和柔性已成为企业取得成功的重要竞争力量。

近三十年来，运营学科本身也在不断发展。

尤其是近十几年来，随着信息技术突飞猛进的发展，为运营管理增添了新的有力手段，也使运营管理的研究进入了一个新阶段，使其内容更加丰富，范围更加扩大，体系更加完善。

这些新特点主要表现在：（1）运营管理研究的范围突破了制造业已向服务业扩展；（2）运营管理的內容已不仅局限于运营过程的计划、组织、控制，而是包括运营战略的制定、运营系统的设计、运营系统的运行等多个层次；（3）信息技术已成为运营管理的重要手段；（4）全球化生产以及先进的运营方式，如流程再造、精益生产、虚拟运营、大规模定制等已成为现代运营管理学的重要研究课题。

因此，运营管理已成为现代管理学科中最活跃的一个分支之一。

<<运营管理教程>>

内容概要

近三十年来，运营学科本身也在不断发展。尤其是近十几年来，随着信息技术突飞猛进的发展，为运营管理增添了新的有力手段，也使运营管理的研究进入了一个新阶段，使其内容更加丰富，范围更加扩大，体系更加完善。

书籍目录

前言第一篇 总论1 运营与管理1.1 运营的基本概念1.2 运营的类型1.3 运营管理1.4 运营管理的演进本章小结案例：原材料涨价时，女装制造商面临客户要求降价的压力2 运营战略2.1 运营战略的概念2.2 运营战略的架构2.3 运营战略决策本章小结案例：BSB有限公司，比萨之战进入校园第二篇 运营管理的基本问题3 质量管理3.1 质量与管理3.2 统计过程控制3.3 服务质量的评估与完善3.4 持续改善3.5 6σ管理本章小结案例：东方柴油机厂：工序质量控制4 成本控制4.1 成本控制概述4.2 物料消耗控制4.3 提高劳动生产率4.4 库存控制4.5 设备运营控制本章小结案例：斯德蒂文特音响系统5 快速交货5.1 生产期与交货期5.2 并行工程5.3 制造资源计划5.4 虚拟化运营本章小结案例：宏安发动机公司第三篇 生产方式的变革6 大量生产方式6.1 大量生产方式的内涵6.2 大量生产方式的作业组织形式6.3 大量生产方式面临的挑战本章小结案例：福达电子公司7 企业流程再造7.1 企业流程再造的概念7.2 企业流程再造的过程7.3 企业流程再造的结果本章小结案例：哈尔马克卡片公司的BPR8 精益生产方式8.1 精益生产的概念8.2 精益思想8.3 精益制造：准时生产制8.4 精益服务本章小结案例：快速响应的时装生产9 大规模定制9.1 大规模定制的概念9.2 大规模定制的原理9.3 大规模定制的策略本章小结案例：戴尔计算机公司的竞争战略参考文献

章节摘录

(3) 早期干预法。

这是系统响应法的另一项内容，它试图在影响顾客以前干预和解决服务流程问题。

例如，一名发货员发现由于卡车故障影响了出货，他可以马上通知顾客，在必要时顾客可以采取其他方案。

(4) 替代品服务补救法。

这是一种通过提供替代品服务补救，从而利用竞争者的错误去赢得其顾客。

有时，处于竞争中的企业支持这种做法。

例如，在一家超额预订旅馆的工作人员将顾客送到与其竞争的旅馆。

如果对手可以提供及时和优质的服务，竞争对手就可以利用这个机会。

由于竞争者的服务失败通常是保密的，因此这种方法实行起来比较困难。

3.4.1 持续改善的含义持续改善是一种管理思想，它将产品、服务和过程改进作为一种永不终止的、不断获得小进步的过程。

持续改善可定义为：根据团队成员的意见和建议，对机器、材料、人力资源以及运营方法进行持续不断地改进。

持续改善的目的是为了减少产品、服务和过程变异。

为了达到这个目的，一般需要解决一些问题或者改进产品、服务或运营过程本身的设计。

这种改进使生产的产品或提供的服务保持更多的一致性，即质量变异的范围变小。

持续改进这一概念并不新颖。

但是，直到近来，美国公司才对它产生极大的兴趣。

有意思的是，这一概念最初是由美国提出的。

日本公司已把这一概念应用到质量管理中，并且它已经成为日本公司运营管理的基石。

日本公司所取得的成功，已经促使其他国家的公司重新认识他们所采用的许多质量管理方法，并导致他们对持续改善这一方法产生了浓厚的兴趣。

编辑推荐

运营同市场营销、财务会计一样，是企业最基本的职能之一。

在国内外激烈的市场竞争中，质量、成本、交货期这三大竞争因素都与企业运营管理的状况密切相关。

运营管理已成为现代管理学科中最活跃的一个分支之一，在此背景下，笔者对2000年版的《生产运作管理教程》进行全面修订：（1）在各个章节中尽量增加服务运营的内容，在概念、原理的论述过程中突破制造业的局限，以适应经济发展中服务业增长需要和增加各类学员、读者学习本课程适用性。

（2）在各个章节中大量增加“管理实践”，以增加读者的感性认识 and 学习的趣味性。

本教材在体系结构的安排上打破一般教材按运营过程的逻辑顺序来安排内容的方法，采用从提升企业竞争力的角度，按竞争要素和运营方式变革的思路去安排章节内容，从而使教材结构更紧凑和简洁。

作者为本教程配套编写了习题集，以适应MBA和管理专业的本科生、研究生学习之用。

《运营管理教程》配备有完整PPT课件，可在本社网站免费下载使用。

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>