

<<运营管理>>

图书基本信息

书名：<<运营管理>>

13位ISBN编号：9787111312789

10位ISBN编号：7111312783

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业

作者：(美)戴维A.科利尔//詹姆斯R.埃文斯|译者:马风才

页数：304

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

本书是在保留原书大部分内容的基础上,结合国内教学需要,对“运营管理”课程大纲要求的知识点进行整合,并加入一些本土化案例,从而推出的中文版。

本书内容可分为四大部分,即运营战略及竞争力;运营系统的规划与设计;运营系统的运行与控制;运营系统的维护与更新。

1.运营战略及竞争力 主要包括:(1)从顾客价值包的视角给出了运营系统及运营管理的概念和含义,论述了产品和服务的区别与联系。

(2)解释了价值链和供应链之间的区别与联系,描述了价值链决策问题,从价值链角度说明了离岸外包所涉及的管理问题。

(3)说明了运营战略在组织管理中的意义,即体现在竞争力和生产率的提高。

(4)回顾了运营管理的演化过程,展望了运营管理的最新发展趋势。

2.运营系统的规划与设计 主要包括:(1)介绍了运营管理所用到的主要技术及其发展趋势。说明了技术的应用如何强化集成运营系统,讨论了应用技术的收益和可能遇到的问题,同时分析了技术开发和应用的程序。

(2)介绍了产品设计或服务开发的程序。

描述了质量功能展开的概念及其应用,介绍了产品设计的具体方法.说明了服务系统的基本要素。

介绍了设计服务即遇的基本要素。

(3)说明了生产产品和提供服务的四种主要流程类型,解释了产品—工艺矩阵和服务一定位矩阵的逻辑和应用,描述了如何把流程和价值流图应用于流程设计。

介绍了利特尔定律及其在资源利用率估算中的应用。

(4)介绍了设施布置的四种基本类型及其应用。

描述了如何进行产品专业化布置及生产线平衡,介绍了工艺专业化布置的基本概念。

介绍了车间设计的基本问题,说明了如何把人文因素引入到设施布置中去。

(5)介绍了供应链管理的基本概念。

描述了供应链设计所要解决的基本问题。

介绍了选址规划要考虑的主要因素,说明了供应链环境下运输、供应商评价、技术及库存管理的作用。

(6)解释了运营能力的概念,说明了如何计算运营能力。

描述了长期运营能力的扩展战略,并说明了如何调整短期运营能力。

3.运营系统的运行与控制 主要包括:(1)说明了库存的重要性、库存的类型以及库存决策的主要问题,介绍了影响库存决策的主要因素。

介绍了如何对库存物资进行ABC分类,分析了定量盘存系统的运行机制。

说明了经济订货批量的运算逻辑及应用。

介绍了定期盘存系统及单期库存模型的应用。

(2)介绍了资源管理系统的框架结构。

<<运营管理>>

内容概要

本书以价值链为主线，提纲挈领地介绍了运营管理的基本概念、基本原理及主要技术。全书分为四个部分：运营战略及竞争力、运营系统的规划与设计、运营系统的运行与控制以及运营系统的维护与更新。

本书案例丰富，图文并茂，形式活泼，可作为高等院校经济管理类本科生、研究生及MBA学生的教材，也可作为企业实际管理人员的学习和培训用书。

作者简介

戴维A.科利尔 (David A. Collier) 戴维A.科利尔教授, 俄亥俄州立大学费舍尔商学院管理科学专业的教师。

在俄亥俄州立大学获得生产与运营管理专业博士学位。

之前发表过三本服务与质量管理方面的著作, 在Management Sciences, Decision Sciences, Journal of Operations Management, Production and Operations Management等专业期刊上发表过学术论文, 获得过五项优秀学术论文奖。

戴维A.科利尔教授被选为1991年和1992年马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖的评奖委员会成员。

曾在AT&T, J.E Morgan Chase Bank, Child Health Corporation of America, Emery Worldwide, Motorola, John Glenn Institute at Ohio State University, The United States Postal Service等任职。

曾是费舍尔商学院六西格玛黑带联合培训项目的领导小组成员, 英国沃里克大学和其他国际EMBA项目的主讲教师。

詹姆斯R.埃文斯教授, 辛辛那提大学商学院全面质量管理中心主任, 定量分析和运营管理专业的教师, 讲授决策论和质量管理。

在佐治亚理工学院获得工业和系统工程专业博士学位。

埃文斯教授在决策论、仿真、质量管理和运营管理方面发表了大量著作。

其著作《质量管理与控制》(第5版)获得了2003年美国质量控制学会的菲利普·克劳斯比奖章。

埃文斯教授有丰富的专业经历, 是1994-2001年马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖的评奖委员会成员。

1997~1998年间在决策科学协会担任包括副会长在内的多个重要领导职位。

2000年获得Dennis E. Graowig卓越服务奖。

在其长达30年的专业经历中, 埃文斯教授在工业工程学会、INFORMS、POMS等任职。

任IEEE Transactions on Engineering Management, Decision Science, Production and Operations Management, Journal of Operations Management, Quality Management Journal Production and Inventory Management等专业期刊的编辑。

埃文斯教授在Procter & Gamble, AT&T, The Kroger Co. American League of Professional Baseball Clubs, Cincinnati 2012等单位做过专业咨询。

<<运营管理>>

书籍目录

致读者

译者序

作者简介

译者简介

教学建议

第1章 产品、服务与运营管理

1.1 运营管理

1.2 工厂的运营管理

1.3 理解产品和服务

1.4 顾客价值包

1.5 流程

1.6 运营管理：历史演变

1.7 运营管理所面临的挑战与发展

习题

案例分析 TuneMan

第2章 价值链

2.1 价值的概念

2.2 价值链视角

2.3 供应链

2.4 价值链决策

2.5 外包

2.6 全球经营环境下的供应链

习题

案例分析 The Risky Outsourcing Case Study

第3章 运营战略

3.1 赢得竞争优势

3.2 理解顾客需求

3.3 竞争优势

3.4 运营管理与战略规划

3.5 运营战略框架

3.6 生产率

3.7 制定运营战略的方法

习题

案例分析 The Lawn Care Company

第4章 技术与运营管理

4.1 理解运营中的技术

4.2 价值链中的技术

4.3 集成运营系统

4.4 技术带来的收益和挑战

4.5 技术开发及应用

习题

案例分析 Contrasting Manufacturing Technology

第5章 产品与服务设计

5.1 产品与服务设计

5.2 可靠性

<<运营管理>>

- 5.3 质量功能展开
- 5.4 制造业产品与工艺设计
- 5.5 服务配送系统设计
- 5.6 服务即遇设计
- 5.7 综合案例分析：Lenscrafters公司
- 习题
- 案例分析 Bourbon Bank
- 第6章 工艺选择、设计与分析
- 6.1 工艺选择决策
- 6.2 产品—工艺矩阵
- 6.3 服务—定位矩阵
- 6.4 流程设计
- 6.5 工艺分析与改进
- 6.6 工艺设计和资源利用
- 习题
- 案例分析 Gifford Hospital Pharmacy
- 第7章 设施布置与工作设计
- 7.1 设施布置
- 7.2 产品专业化布置方案设计
- 7.3 工艺专业化布置方案设计
- 7.4 工厂设计
- 7.5 工作设计中的人文因素
- 7.6 虚拟工厂
- 习题
- 案例分析 BankUSA：Cash Movement
- 第8章 供应链管理
- 8.1 理解供应链
- 8.2 供应链设计
- 8.3 供应链中的选址决策
- 8.4 供应链管理中的其他问题
- 习题
- 案例分析 Holden Hospital Blood Bank
- 第9章 运营能力管理
- 9.1 运营能力
- 9.2 能力测评
- 9.3 长期运营能力战略决策
- 9.4 短期运营能力管理
- 9.5 排队论在服务运营能力规划中的应用
- 习题
- 案例分析 David Christopher , Orthopedic Surgeon
- 第10章 库存管理
- 10.1 理解库存
- 10.2 库存特性
- 10.3 ABC库存分类
- 10.4 固定批量库存系统
- 10.5 经济订货批量模型
- 10.6 固定订货期库存系统

<<运营管理>>

10.7 单期库存管理模型

10.8 数量折扣模型

习题

案例分析 科罗拉多技术学院 (Colorado Technical College)

第11章 运营计划及其分解

11.1 产品和服务运营计划的基本框架

11.2 综合计划决策

11.3 制定综合计划的战略

11.4 制造业生产计划的分解

11.5 能力需求计划

11.6 需求预测

习题

案例分析 In-Line Industries

第12章 排程与作业排序

12.1 理解排程与作业排序

12.2 实际排程与方法

12.3 作业排序

12.4 排序准则的应用

12.5 排序结果的监控

12.6 生产作业控制

习题

案例分析 Balloons Aloha

第13章 质量管理

13.1 质量的理解

13.2 现代质量管理大师

13.3 GAP模型

13.4 ISO 9000 : 2000

13.5 六西格玛

13.6 质量成本分析

13.7 七种质量控制工具

13.8 其他质量改进策略

习题

案例分析 维尔兹商业机器公司 (Welz Business Machines)

第14章 统计过程控制

14.1 质量控制系统

14.2 统计过程控制与变差

14.3 质量控制图的绘制

14.4 统计质量控制的实际应用

14.5 工序能力

习题

案例分析 Dean Door Corporation

第15章 项目管理

15.1 项目管理的内容

15.2 项目规划、计划和控制的技术

15.3 权衡项目进度与成本

15.4 项目管理中的不确定性

习题

<<运营管理>>

案例分析 St. Mary ' s Medical Center

第16章 新型运营方式

16.1 精益运营系统

16.2 大规模定制

16.3 收益管理系统

16.4 约束理论

习题

案例分析 Community Medical Associates

附录A 标准正态分布的累积概率

附录B 控制图的参数

参考文献

章节摘录

1) 合理的供应商评价方法。

抓住核心指标，采用合理的方法对供应商进行评价是巩固双赢关系的必然要求。

一般的，质量、提前期、交货准时率、差错率等指标比成交价格更为重要，应作为评价供应商的主要指标。

及时反馈评价结果，共同分析供货中所出现问题的原因，并一起采取措施予以改进对供应商的单方面评价。

2) 信息的交流与共享。

信息交流有助于减少供需的不确定性，从而提高整个供应链的绩效。

为加强供需双方的信息交流与共享，应做好以下五个方面的工作：在供需双方之间经常进行有关成本、作业计划、质量控制信息的交流与沟通，保持信息的一致性和准确性。

在产品设计中引入新的理念，采用新的开发技术。

由供需双方共同贯彻“可制造性设计”、“面向成本的设计”、“可拆卸性设计”、“绿色设计”、“防差错性设计”等新的理念。

采取并行开发模式及质量功能展开（quality functioned ployment, QFD）技术，整合供需双方的资源以满足用户的需求。

建立联合任务小组。

由供需双方人员参与，组建专业任务小组，以解决供应与制造过程中遇到的各种问题。

形成供需双方互访制度。

供需双方应进行经常性的互访活动，以创造良好的合作气氛，及时发现并解决在合作过程中遇到的问题。

先进信息技术的应用。

包括基础信息技术，如标识代码技术、自动识别与数据采集技术、射频技术、电子数据交换（EDI）、互联网技术、GIS和GPS等。

编辑推荐

教材一定是枯燥、乏味、刻板、不可阅读的吗？

考试一定是不可捉摸、令人烦恼的吗？

读完此书，也许你会改变此想法。

历时多年，在对美国几百所大学师生、几十门专业教学需求进行调研的基础上，世界著名教育出版集团圣智学习出版公司推出。

T4LRPress（中文名“乐读”）系列教材。

该系列一改往日教材的厚重繁复，充分考虑新时代学生的学习和阅读需求，以其内容全面、言简意赅、图文并茂、装帧精美、考学兼顾等主要特征。

被奉为快乐阅读的教材榜样。

一经推出即获得巨大成功，受到广大师生的热捧，迅速成为教材市场的领先者。

时至今日，全世界超过1500所大学、100万学生曾经或正在使用该系列教材。

2010年，在各方的努力下。

“乐读”系列翻译版得以在中国正式出版。

我们相信它必将成为中国教师乐教、学生乐学的“乐读”教材。

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>