

<<运营管理>>

图书基本信息

书名：<<运营管理>>

13位ISBN编号：9787300116136

10位ISBN编号：7300116132

出版时间：2010-4

出版时间：中国人民大学

作者：罗伯塔·S·拉塞尔 (Roberta S.Russell), 伯纳德·W·泰勒 (Bernard W. Taylor III)

页数：527

译者：邵晓峰

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

在第6版中，我们对结构进行了重新组织，将重点放在了日趋重要和流行的运营主题——创造供应链价值上。

我们描述每章主题是如何与全球运作环境下的企业或组织的供应链框架相适应的。

为此，我们新增了两章来讨论供应链管理：第10章和第11章。

此外，每章都增加了一些新的内容，将各章主题与供应链管理联系起来，还新增了第5章“服务设计”，以体现运营管理中服务的重要性。

为了便于说明本版中的运营管理主题是如何在供应链框架下构成一体的，我们在各章的章首给出了绿山咖啡烘焙有限公司（以下简称绿山咖啡）的具体例子。

绿山咖啡是美国领先的专业咖啡公司之一，1981年从美国佛蒙特州韦斯菲尔德市的一家小咖啡馆起家，发展到现在每年为7000多家批发客户提供约2400万磅咖啡豆，其中包括麦当劳和Newman's Own。

开展邮寄订单和目录业务，服务于全美客户。

绿山咖啡被《商业周刊》评为美国成长速度最快和最有社会责任感的公司之一，公司将有效运营与价值驱动的管理紧密结合。

除了每章的章首给出绿山咖啡的例子外，本版教材还在各章给出了许多阅读材料以及相关的讨论问题，描述运营管理相关内容在企业实际中的应用情况。

我们对第1章进行了修改，将重点放在了讨论运营管理的一些成功例子，以及运营与供应链管理的战略设计问题上。

第2章的重点侧重于质量管理体系，将内容扩展到了六西格玛，包括六西格玛流程、六西格玛工具以及六西格玛和盈利能力。

第4章扩充了面向环境的设计内容。

第5章是新增的关于服务设计的内容，包括服务经济的讨论、服务的特征、服务设计流程和工具。

此外，有关排队分析的内容也安排在本章。

第6章主要讨论流程分析技术，第7章给出了各种服务业布置的例子。

第8章和第9章强调了工作场所的多元化和全球化多样性问题的内容。

第10章和第11章是本版新增的章节，强调第6版的重点在于创造供应链价值。

第11章有一节具体讨论中国在全球供应链中的作用。

第12章和第13章强调预测和库存管理在运营与供应链管理中的重要作用。

第14章将销售与运营综合计划引入了综合计划过程。

第15章对资源计划进行了更新，讨论了面向服务的架构（SOA）和产品生命周期管理（PLM）。

第16章新增了精益供应链、精益消费、精益与环境、精益六西格玛等内容。

## <<运营管理>>

### 内容概要

本书是美国弗吉尼亚理工大学拉塞尔教授和泰勒教授在运营管理领域的一部力作，被国外许多著名大学指定为本科生，MBA，研究生的教材或参考书。

具有如下特色：

- 战略的视角。

本书从战略的高度来探讨运营管理问题、作者认为，企业获取竞争优势的途径之一是与竞争对手更有效地部署运营管理的基本职能，例如构建一条更优的供应链。

因此，书中给出了许多例子和材料，解释企业是如何沿着供应链部署具体的运营职能，创造价值和获取成功的。

- 强调全球运营。

如今的企业和组织都必须逐步参与全球市场的竞争、本书尽量在各种讨论内容中引入运营的全球化问题，每一章都举了一些涉及全球运营对各章讨论主题的影响的例子，讨论全球化如何影响供应链管理。

- 服务与制造并重，当前运营管理已逐步跨越传统的制造业向服务业转移，管理服务运营已经变得与管理制造运营同等重要。

本书试图在二者之间达到平衡，针对服务运营独特的环境和问题进行了专门的讨论，并提供了大量服务运营管理的企业实例。

- 配套的网络教辅资源非常丰富。

既可满足老师教学需要，又可供学生学习使用，包括：在线练习、网络链接、OM工具；教师手册、题库、习题答案等。

#### 作者简介

罗伯塔·S·拉塞尔 (Roberta S. Russell) 美国弗吉尼亚理工大学 Pamplin 商学院商务信息技术系教授，服务科学、质量与创新研究中心主任。

主要的研究和教学专长是生产运营管理、服务运营管理，计划和质量。

在《决策科学》，《工业工程师协会汇刊》、《国际生产研究杂志》等国际

## &lt;&lt;运营管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 运营与供应链管理导论 运营职能 运营与供应链管理的发展过程 全球化 生产率和竞争力 战略与运营 本书的结构 本课程的学习目标 第2章 质量与质量管理 什么是质量 质量管理体系 质量工具 TQM和QMS 质量管理的焦点——顾客 员工在质量改善中的角色 服务质量 六西格玛 质量成本 质量管理对生产率的影响 质量奖 ISO 9000 第3章 工序能力和统计过程控制 统计过程控制的基本原理 控制图 计数型控制图 计量型控制图 控制图模式 使用Excel和OM工具来解决SPC问题 工序能力 第4章 产品设计 产品设计流程 并行设计 产品设计技术 第5章 服务设计 服务经济 服务的特征 服务设计流程 服务设计技术 排队理论在服务改善中的应用 第6章 流程设计与技术决策 流程规划 流程创新 技术决策 第7章 能力与设施计划 能力计划 设施 基本布置形式 工艺布置设计 服务业布置设计 产品布置设计 混合布置 柔星制造系统 混流装配线 第8章 运营管理中的人力资源 人力资源与质量管理 人力资源管理的变化特征 当代人力资源管理的趋势 员工薪酬 工作场所的多元化管理 工作设计 工作分析 学习曲线 第9章 项目管理 项目计划 项目管理中全球化多样性问题 项目排程 项目控制 CPM / PERT 概率作业活动时间 使用OM工具进行CPM / PERT分析 项目赶工和时间成本的权衡 第10章 战略供应链管理与设计 供应链 供应链管理 信息技术：供应链的使能技术 供应链集成 供应链管理软件 供应链绩效评估 第11章 供应链全球采购与西己送管理 采购 电子采购 配送 运输 全球供应链 第12章 预测 供应链管理中预测的战略作用 需求预测的构成要素 时间序列法 预测准确性 利用Excel进行时间序列预测 回归法 第13章 库存管理 库存管理在供应链管理中的作用 供应链中的库存和质量管理 库存管理的要素 库存控制系统 经济订货批量模型 数量折扣 订货点 定期库存系统的订货批量 第14章 销售与运营综合计划 销售与运营计划过程 能力调整策略 需求管理策略 制定综合计划的定量方法 分层计划 面向服务的综合计划 第15章 资源计划系统 物料需求计划 能力需求计划 企业资源计划 客户关系管理 供应链管理 产品生命周期管理 互联与集成 第16章 精益系统方法 精益生产的基本要素 精益生产的好处 精益生产的实施 精益服务 第17章 作业计划 作业计划的目标 分配负荷 排序 作业控制 先进规划与排程系统 约束理论 人员计划 附录A 正态分布表

## 章节摘录

再好的人力资源管理和激励机制也不能取代薪酬激励的优势。如果公司的薪酬激励到位，再加上其他激励因素的作用，员工的激情就会被充分调动起来。自我激励只有在充足的物质激励的基础上才能发挥作用。企业必须定期对员工的价值作出评估，并给予相应的奖励，否则员工的绩效将不能持续。

**圈薪资的类型** 传统的两种薪资形式是计时制工资和计件制工资，这两种都与工作时间联系在一起。

计时制工资，顾名思义，工作时间越长工资越高；计件制工资则是在一天内生产的产品件数越多工资越高，这样，工人工作速度越快，生产的产品就越多，工资就越高。

这两种工资形式也经常结合起来使用，以每小时的工资为基础工资，超过规定的每小时生产率的部分按计件工资额外计算。

其他工资形式还有直接工资形式（常用于管理层的工资支付）和佣金制（常用于销售人员）。

虽然计件制工资形式可以充分调动员工的积极性，但是无法确保产品高质量。为了生产尽量多的产品，工人会变得做事马虎，寻找捷径，不注意细节，这些都会导致产品的质量下降。

因此，很多质量主导型企业放弃了以产量和工作时间为基础的计件制工资形式。

现在很多公司开始采用其他绩效指标衡量员工的工作表现，比如产品质量、成本节约程度以及组织目标的完成情况等。

这些形式常常与计时制工资和计件制工资结合起来使用。

员工的激励有时不仅要针对个人，还要基于整个群体、团队甚至整个公司的业绩表现。

#### 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>