

《运营管理》

课程教学大纲

一、 课程基本信息

课程类型	总学时为学时数	☒ 理论课（含上机、实验学时）			
	总学时为周数	☐ 实习 ☐ 课程设计 ☐ 毕业设计			
课程编码	7111811	总学时	48 学时	学分	3 学分
课程名称	运营管理				
课程英文名称	Operation management				
适用专业	工商管理				
开课部门	经济管理学院管理系				

二、 课程性质与目标

运营管理是为工商管理专业本科生所设的主要专业必修课。该课程从理论和实践两方面系统地传授制造业与服务业的作业运营管理理论知识，以及运营管理技术等方面的知识和技能，是一门实践性较强的课程。

知识目标：掌握运营管理的基本概念；掌握运营系统的类型、流程分析、生产计划的基本内容与程序，了解一些新的运营管理思想与方法，以及运营管理的变革与发展。

技能目标：具备用运营管理的新思想、新方法解决制造业与服务业运营问题的基本技能。

方法目标：运用数据、模型和运营方法对实际问题描述，对不同的管理方案进行评估和优选，提升解决企业实际运营问题的能力。

能力目标：培养学生灵活运用运营管理计划、决策和优化方法解决实际问题的能力；提升学生创新意识和创新精神，即培养学生灵活运用该课程知识进行不断精益化思考和分析的适应能力；培养学生将该课程的理论与方法运用于流程优化、产品开发、工艺选择、设备更新等各类项目活动的能力，使学生树立运营创新意识、精益管理意识，增强社会适应能力和竞争能力。

课程思政目标：

- （1）认识在发展社会主义市场经济中加强企业运营管理的重要性。
- （2）通过案例教学，导入核心价值观的思想，让学生于润物无声的体验中理解并强化核心价值观。
- （3）在运营管理工作中提升敬业精神，增强职业归属感。

三、 课程教学基本内容与要求

1. 教学内容一 运营管理概论

教学基本内容

第一节 运营管理的基本问题

运营管理的概念、核心、主要内容、目标

第二节 运营管理的发展史

运营管理的萌芽、科学化阶段、现代化阶段

第三节 运营的推拉模式

推动式运营模式、拉动式运营模式、比较分析

教学基本要求

了解：运营管理的作用、基本流程；

理解：运营管理中的一些基本问题、发展历史，运营管理的推拉模式；

掌握：运营管理的基本概念、核心、主要内容，运营管理推拉模式的异同。

2. 教学内容二 运营战略

教学基本内容

第一节 运营战略概述

运营战略的定义、目标、内容，运营战略和企业经营战略的关系

第二节 运营战略理论

自上而下、自下而上、市场需求、运营资源等战略过程

第三节 运营战略决策过程

战略运营矩阵、决策制定过程

教学基本要求

了解：运营竞争重点、战略决策内容；

理解：运营战略制定的流程、运营战略选择的流程；

掌握：运营战略的定义，运营战略理论。

3. 教学内容三 生产过程组织

教学基本内容

第一节 过程分析方法

运营流程的基本概念、运营流程类型、过程绩效的衡量

第二节 生产类型

生产类型的划分、特征

第三节 过程组织原则

对象专业化、工业专业化、项目型，生产流程的选择

教学基本要求

了解：运营过程的类型及选择方法；
理解：运营流程的案例计算，过程绩效的衡量；
掌握：运营流程的基本概念、类型，过程组织原则。

4. 教学内容四 服务设计与组织

教学基本内容

第一节 服务类型

服务特性、服务分类

第二节 服务战略过程

服务竞争重点、服务战略

第三节 服务产品设计

服务包、服务系统运营的流程分析

第四节 服务过程设计

服务传递系统设计、服务接触设计、服务系统设计

教学基本要求

了解：服务战略制定及其选择；
理解：服务传递系统设计、服务接触设计；
掌握：服务特性、服务分类、服务包。

5. 教学内容五 需求预测

教学基本内容

第一节 需求预测概述

预测的概念、预测的主要方法

第二节 时间序列预测

时间序列的主要方法、时间序列预测案例

第三节 因果预测

线性回归、线性回归帮助生产服务企业进行预测

第四节 季节系数与时间序列分解

趋势方程法、平均值法的案例计算

教学基本要求

了解：预测的基本要求和步骤；
理解：预测的概念与预测的主要方法；
掌握：趋势方程法和平均值法的计算。

6. 教学内容六 生产计划

教学基本内容

第一节 运营计划概论

企业计划活动、分层次的生产计划、主要生产计划

第二节 综合计划

生产计划的环境、综合计划的目标，综合计划的策略、相关成本及制定方法

第三节 主生产计划

主生产计划的制定程序、基本模型及其计算

教学基本要求

了解：综合计划的目标和策略、主生产计划的制定程序；

理解：主生产计划的基本类型及计算；

掌握：企业计划活动的概念、分类，综合计划的相关成本及制定方法。

7. 教学内容七 独立需求库存管理

教学基本内容

第一节 库存概述

合理库存问题、影响物料库存的主要因素、怎样做到合理库存

第二节 库存管理的目标

库存成本、服务水平、库存管理的衡量指标

第三节 库存系统

库存管理模型、ABC 库存管理系统、其他库存管理系统

第四节 订货模型

定量订货模型、定期订货模型、ABC 分类法的计算

教学基本要求

了解：库存管理的类型及目标；

理解：什么是独立需求、合理库存问题；

掌握：经济订货模型与应用。

8. 教学内容八 物料需求计划与 ERP

教学基本内容

第一节 MRP

MRP 产生的背景、MRP 的基本构成

第二节 基本 MRP 的计算

MRP 的结构、MRP 运算

第三节 MRP II

制造资源计划 MRP II

第四节 ERP

企业资源计划 ERP

教学基本要求

了解：EPR 的主要内容及作用、ERP 的基本思想；

理解：MRP 参数的确定、MRP 中的能力需求计划、MRP II 的特点；

掌握：MRP 的基本思想与原理，和 MRP 结构与运算。

9. 教学内容九 准时化和精益生产

教学基本内容

第一节 精益生产方式简介

准时制生产（JIT）定义、JIT 的产生背景、JIT 主要思想

第二节 精益生产的方法

精益生产的主要管理方法，包括产品设计、质量、生产等

第三节 精益生产的实施

精益生产推行方法、精益生产的实施案例

教学基本要求

了解：精益生产的基本应用场景；

理解：精益生产实施方法；

掌握：精益生产方式的主要思想、JIT 的思想理念与目标、基本构成要素、看板管理的概念及功能等。

10. 教学内容十 供应链管理

教学基本内容

第一节 供应链管理概述

供应链与供应链管理的概念，供应链管理的内容与范畴

第二节 供应链的结构及特征

供应链管理的主要思想与管理方法、牛鞭效应、供应链匹配

第三节 供应链的功能与战略

供应链功能、供应链战略、供应链绩效指标

教学基本要求

了解：供应链管理案例、供应链管理的基本功能；

理解：牛鞭效应、供应链匹配的相关理论方法；

掌握：供应链及供应链管理的概念，供应链管理的主要思想、基本方法等。

四、课程学时分配

教学内容	讲授	实验	上机	课内 学时 小计	课外 学时
1. 教学内容一 运营管理概论	4	0	0	4	0

2. 教学内容二 运营战略	4	0	0	4	0
3. 教学内容三 生产过程组织	4	2	0	6	0
4. 教学内容四 服务设计与组织	4	0	0	6	0
5. 教学内容五 需求预测	4	2	0	4	0
6. 教学内容六 生产计划	4	2	0	6	0
7. 教学内容七 独立需求库存管理	4	0	0	4	0
8. 教学内容八 物料需求计划与 ERP	4	0	0	4	0
9. 教学内容九 准时化和精益生产	4	0	0	4	0
10. 教学内容十 供应链管理	4	2	0	8	0
合 计	40	8	0	48	0

五、 教学设计与教学组织

1. 本课程采用理论讲授+案例分析+课外实践相结合的方式,帮助学生在学习运营基本理论的同时,加深对所学知识的理解,以提高学生分析和解决实际问题的能力。

2. 采用启发式授课方式,强调课堂上教与学的互动。

3. 运用计算机投影进行讲授,并穿插播放一些教学片等。

4. 分析与讨论及线上与线下相结合。即精品课程网站互动交流平台或蓝墨云班课和面对面相结合,进行学生与学生,教师与学生的讨论分享。

六、 教材与参考资料

1. 教材

《运营管理》(第1版),邱灿华、蔡三发,北京:高等教育出版社,2019年,ISBN号:978-7-04-050204-6。

2. 参考资料

(1)《运营管理》第6版,马凤才,北京:高等教育出版社,2021年。

(2)《生产运作管理》(第5版),陈荣秋、马士华,高等教育出版社,2020年。

七、 课程考核方式与成绩评定标准

考勤	16%
平时作业	16%
实验	8%
期末考试	60%

八、 大纲制(修)订说明

大纲执笔人：马亚东

大纲审核人：纪雪洪

开课系主任：郑强国

开课学院教学副院长：陶晓波

制（修）订日期：2021 年 7 月