第一图书网, tushu007.com

<<运营管理>>

图书基本信息

书名：<<运营管理>>

13位ISBN编号：9787301145197

10位ISBN编号：7301145195

出版时间：2009-6

出版时间：北京大学出版社

作者：：（美）科利尔，埃文斯

页数：821

译者：马风才,马俊

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

受北京大学出版社的委托，翻译了这本运营管理教材——运营管理：产品、服务和价值链》。
“生产产品、提供服务”，离我们是那样的近，每个人都与运营管理有着直接或间接的关系。
具体到组织的运营管理，“运营”、“财务”与“营销”这一黄金三角使管理人士愈加感觉到运营管理在其中的核心地位。
从本书的副标题看，本书作者戴维·A.科利尔教授和詹姆士·R.埃文斯教授对运营管理又有了新的诠释：通过产品和服务为顾客创造价值，进而为社会创造财富。
以产品、服务、价值作为全书的红线，使人们既看到了树木，又看到了森林，这种严密的体系安排很少见诸于国外运营管理教科书中。
在定性描述与定量技术结合的把握上，本书拿捏得很准。
运营管理的特点注定了要大量介绍定量技术，涉及很多数学分析、运筹学和数理统计学的理论和方法，如排队论、运输模型、预测技术、库存模型、排序、统计过程控制与工序能力分析等，本书对这一问题的处理不是就方法讲方法，而是从管理对象出发，按管理对象把各种方法编人不同的管理内容，体现了管理对象是目的，管理方法是手段的关系。
这种安排是对传统教材把定量技术作为补充材料的一个挑战。
大量的世界顶尖级公司的实例丰富了本书的内容，将使读者置身于实际运营管理环境，以加深对运营管理的理解。
翻译是一项艰难、繁重的劳动，到本书翻译的后期，无论走到哪里，手提包里总是装着译稿，想起来看一看，对某些措辞改了再改，出于对运营管理的挚爱，却乐在其中。
最后感谢北京大学出版社的石会敏女士和徐冰女士，正是在她们的慧眼下，为广大读者选择了一本优秀教材，也正是在她们的支持下才得以使本书中文版与大家见面。
本书由马风才、马俊翻译，另外，曹璐、赵敏、于淼和赵丽参加了部分章节的翻译，对他们的辛勤劳动表示衷心感谢！
全书由马风才审校。
译者水平有限，若有不妥之处，恳请专家和同行批评指正。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书分为以下三个主要部分：理解运营、设计运营系统和管理运营系统。
第一部分理解运营，介绍运营管理的基本概念及其在企业环境中的应用。
本部分包含四章内容。
第二部分设计运营系统，说明如何设计有效的运营系统。
本部分包括五章内容。
第三部分管理运营，说明人们所接触到的运营管理。
本部分包括九章内容。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

戴维 A. 科利尔（David A. Collier）教授，俄亥俄州立大学费歇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作管理专业博士学位。
之前发表过三本服务与质量管理方面的著作。
在《管理科学》、《决策科学》、《生产与运作管理》、《欧洲运筹学杂志》等期刊上发表

书籍目录

作者简介第一部分　理解运营　第1章　产品、服务和运营管理　1.1　运营管理的实质　1.2　理解产品和服务　1.3　流程和价值链　1.4　运营管理中的定量方法　1.5　运营管理：历史演变和所面临的挑战　第2章　价值链　2.1　价值和供应链　2.2　价值链设计与管理　2.3　全球经营环境下的供应链　第3章　运营绩效评价　3.1　绩效评价的内容　3.2　外部和内部绩效评价的联系　3.3　设计运营绩效评价系统　3.4　组织评价模型　第4章　运营战略　4.1　理解顾客的需求　4.2　竞争优势　4.3　战略规划　4.4　运营战略　4.5　运营设计选择与基本条件的确定　4.6　建立满足要求的运营基本条件　4.7　战略发展框架：来自麦当劳的案例分析第二部分　设计运营系统　第5章　技术与运营管理　5.1　理解运营中的技术　5.2　价值链技术　5.3　集成运营系统　5.4　技术带来的收益和挑战　5.5　技术发展及其应用　5.6　技术决策　第6章　产品和服务设计　6.1　产品和服务设计　6.2　制造业产品和工艺设计　6.3　服务配送系统的设计　6.4　服务即遇设计　6.5　综合案例分析：LensCrafters公司　6.6　响应速度设计　第7章　工艺选择、设计与分析　7.1　工艺选择决策　7.2　制造业的工艺选择　7.3　服务业流程选择　7.4　产品生命周期曲线和工艺选择决策　7.5　工艺设计　7.6　工艺分析和改进　7.7　工艺设计和资源利用　第8章　设施和工作设计　8.1　设施布置　8.2　设计产品专业化布置方案　8.3　设计工艺专业化布置方案　8.4　工作场所设计　8.5　工作和作业设计　第9章　供应链设计　9.1　理解供应链　9.2　理解并评价供应链绩效　9.3　供应链设计　9.4　供应链中的选址决策第三部分 管理运营　第10章 运营能力管理　……　第11章 预测和需求计划　第12章 库存管理　第13章 资源管理　第14章 运营进度和排序　第15章 质量管理　第16章 质量控制和统计过程控制　第17章 精益运营系统　第18章 项目管理 附录A：标准正态分布的累积概率附录B：控制图的参数附录C：随机数

章节摘录

插图：第一部分 理解运营第3章 运营绩效评价3.1 绩效评价的内容信息来自于对数据的分析。
反过来说，数据也是来自于测评。
测评（measurement）是量化组织单位、产品和服务、工艺、人员以及其他企业活动绩效标准（评价标准）的行为手段。
例如，美国航空公司地勤区主要关心机场接待顾客的服务。
3他们每天都例行公事地测评顾客告知的重要的若干因素，比如票务柜台等待时间，到达登机门后机舱门打开的时间，行李配送的时间，以及机舱清洁度。
数据是从每个机场每月内部审核收集来的，由一组训练有素的现场支持观察员观察得出，他们前往机场进行考察，以检验那些绩效特性和其他因素，比如安全性能。
各管理者包括业务执行副总裁都会审查结果。
他们会分析趋势，如果许可的话，还会将改正措施实施安排到位。
另一个例子，旅馆经营者可能会考察食物质量和服务质量、成本、生产率、点菜精确性、点菜速度、供应商的交货准时性，以及许多别的绩效考核指标。
这些指标可能会跟顾客满意度数据做比较，帮助了解如何维持或提高满意度。
关于易趣（eBay）的“运营管理典范”给出了另一个在今天的竞争性组织中评价措施范围和重要性的例子。
好的绩效评价指标使经营者可以控制工艺过程并根据事实而不是个人意见做出决策。
此外，他们给出了一种业绩“记分卡”，帮助识别业绩差距，并且使工人、股市和其他股东都可以看到成绩。
意识到自己做得不错（或者比以前做得更好）对大部分工人来说能起到很大的激励作用。
然而，错误的业绩评价指标也很危险。
流行这样一句话“你如何得到评价在于你如何表现”，会破坏掉好的意愿。
现在你可以确定在本章开头第三个情景短剧中到底哪儿出了问题吗?工程师可以通过设计顾客不想要的无关紧要的产品而更快地开发产品!总之，这是对他们进行评估和奖励的依据。

编辑推荐

《运营管理:产品、服务和价值链(第2版)》特色：◎服务和制造运营的集成。
每章都阐述了服务业和制造业的运营问题。
尤其突出运营管理在服务业中的角色，并配有大量实际案例。
◎价值链的真正集成。
《运营管理:产品、服务和价值链(第2版)》给出了更广泛的、跨学科的价值链集成观点。
◎注重激发学生的学习兴趣。
章前的情景短剧、文中的大量实际案例及课后的讨论题使学生更容易地把握运营管理原理的实际含义。
◎大量的习题和例题。
从简单到复杂，种类多、数量大，让教师可以自由地考察学生对知识的掌握程度。
◎正文中引用的大量实例、情景短剧、运营管理典范以及章后的讨论材料都取材于国际范围，帮助学生为今后在国际竞争环境中生存做准备。

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