

湖南省高等教育自学考试

课程考试大纲

运营 管 理

(课程代码: 07522)

湖南省教育考试院组编
2016 年 12 月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：运营管理

课程代码：07522

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

运营管理是高等教育自学考试工业管理工程（本科）专业的选考课程，系统研究如何将人力、物料、设备、资金、信息和技术等生产要素（投入）变换为物质产品或服务（产出）的过程，包括对制造业的生产活动和非制造业的服务活动进行计划、组织和控制，实现投入到产出的高效率转换，探讨如何通过运营管理赢得竞争优势。课程内容主要涵盖运营系统的规划与设计，运营系统的运行与控制，运营系统的更新与改善等 3 个阶段。

二、课程目标与基本要求

本课程的主要教学内容包括运营管理概论、运营战略、竞争力与生产率、产品开发与流程管理、运营能力规划、选址规划、设施布置、工作系统研究、质量管理、库存管理、综合计划及其分解、从 MRP 到 ERP、作业计划、项目管理、供应链管理和新型运营方式等。要求考生掌握上述内容中的基本概念、主要知识点以及基本分析方法；理解运营管理的重要性及其主要阶段、主要领域的基本原理，并能针对重点问题作简要的应用与分析；熟悉运营管理中，尤其是运营能力规划、设施布置、质量管理、综合计划、项目管理、供应链管理，以及新型运营方式的主要基本操作实务；了解运营管理发展的内在机理和基本规律，及其理论与实践中的代表性人物、重要事件和发展趋势。通过本课程的学习，考生应具备必要的运营管理常识，能够胜任相关管理职能。

要求考生了解运营管理在企业管理中的重要性，把握运营管理与企业其它职能管理之间的关系；了解运营系统设计的基本方法；全面了解运营管理的内容和方法体系；了解现代企业在运营管理上面临的新挑战；学会运用运营管理的新思想与新方法分析解决实际问题。

三、与本专业其他课程的关系

本课程为工业管理工程专业的选考课程，其先修课程主要有管理学原理、工程经济学、管理心理学、组织行为学、管理沟通、战略经营管理等；后续课程主要有技术创新管理、质量管理、财务管理学、创业管理、风险管理等。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 运营管理概论

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握运营管理的含义、目标、特征和重要性；掌握运

营管理的对象和主要内容；了解运营管理的发展历程、各时期的代表人物及其主要贡献，并了解运营管理的新发展。

二、考核知识点与考核目标

（一）运营管理及其实质（重点）

- 识记：1. 运营管理的定义
2. 运营系统的4个特征
3. 运营管理的直接目标
4. 运营管理的最终目标

- 理解：1. 运营系统的特征
2. 运营管理的重要性
3. 运营管理的实质

（二）运营管理的主要内容（次重点）

- 识记：1. 运营战略的定义
2. 运营系统运行与控制的对象
3. 质量控制的任务
4. 费用控制的定义
5. 进度控制的定义
- 理解：1. 运营管理4个方面的主要内容
2. 运营系统规划与设计包括的5个基本内容

应用：系统、简要阐述运营管理包括的主要内容

（三）运营管理的发展历程、运营管理的新发展（一般）

- 识记：1. 科学管理之父的名字
2. 需求层次理论的提出者
3. 大规模定制的核心技术
4. 企业社会责任的定位
- 理解：1. 科学管理原理的精髓
2. 霍桑试验的重要结论
3. 需求层次理论的内容
4. 精益生产方式的内涵
3. 运营管理发展经历的几个阶段

第二章 运营战略、竞争力与生产率

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握运营战略、组织战略、策略和方案的含义，能够系统、简要分析战略金字塔的阶层关系，并学会通过外部环境的分析制定运营战略的方法；了解劳动生产率的计算方法，影响生产率的主要因素和提高生产率的步骤。

二、考核知识点与考核目标

（一）运营战略（重点）

- 识记：1. 制定使命的 3 个基本要求
2. 组织战略的定义
3. 策略的定义
4. 方案的定义
5. 波特五力模型中企业所面临的 5 个方面的压力
6. 平衡计分卡的四个维度
- 理解：1. 制定使命的基本要求
2. 愿景要回答的三个问题
3. 使命和愿景的区别与联系
4. 组织战略与目标和使命的关系
5. 运营战略与组织战略的关系
6. 策略与职能战略的关系
7. 方案与策略的关系
8. 应用 SWOT 分析外部环境包括的主要内容

应用：系统、简要分析战略金字塔的阶层关系

（二）竞争力、生产率（一般）

- 识记：1. 竞争力的定义
2. 企业之间的竞争体现在哪几个方面
3. 订单资格要素、订单赢得要素的定义
4. 生产率的定义
5. 生产率的主要影响因素

理解：提高生产率的步骤

应用：劳动生产率和多要素生产率的计算

第三章 产品开发与流程管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握业务流程设计与优化的原则、方法和步骤；掌握新产品的类型、新产品开发、设计的内容和方法；了解质量功能展开的含义和自动化的主要标志。

二、考核知识点与考核目标

（一）流程管理、服务设计（重点）

- 识记：1. 流程的定义
2. 按照生产重复性对工艺流程的分类
3. 单件生产、批量生产、大量生产和连续生产的定义
4. 流程设计的定义
5. 业务流程设计与优化的 3 项基本原则

6. BPR 的定义
7. BPR 的对象、目标、基本任务和基本保障
8. 服务包的定义
9. 服务设计的 3 种一般方法
10. 服务场景的 3 个要素
11. 服务流程设计的 2 个主要方面

- 理解：1. 必须进行流程设计与优化的 4 种情况
2. 业务流程设计与优化的基本原则
 3. 当企业的内外部经营条件出现哪几种变化时有必要实施 BPR
 4. 实施 BPR 的基本原则
 5. 服务不同于产品的特点
 6. 服务设计的基本要求
 7. 为保证和提高所设计服务的有效性，服务设计应注意的问题

- 应用：1. 系统阐述业务流程设计与优化的步骤
2. 系统阐述 BPR 的实施步骤。

（二）概述、DfX（次重点）

- 识记：1. 新产品的定义
2. 新产品的类别；
 3. 创新产品、换代新产品和改进新产品的定义
 4. 企业新产品的 5 个发展方面
 5. 产品生命周期的 4 个阶段
 6. 产品不同阶段运营管理的重点
 7. 新产品/服务开发的 2 种动力模式
 8. DfX 的定义
 9. DfM、DfC 和 DfE 的定义

- 理解：1. 企业新产品的发展方向
2. 产品开发与服务设计的必要性
 3. 企业生存和发展的基本要求
 4. 绿色设计的基本要求
 5. 绿色设计的主要内容

（三）质量功能展开、技术或设备选择（一般）

- 识记：1. 质量功能展开的内涵
2. 自动化的几个主要标志

第四章 运营能力规划

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握规划运营能力要考虑的因素、规划运营能力的步骤、在产品生命周期的各个阶段规划运营能力的方法；且重点掌握决策优化的条

件、决策环境的类型和决策的基本步骤；学会对运营能力规划方案进行比较和选择，并掌握需求预测的基本方法和步骤；了解排队系统的基本构成，学习效应的含义和表现。

二、考核知识点与考核目标

（一）能力战略与实施、决策论及其在运营管理中的应用（重点）

- 识记：1. 运营能力战略的定义
2. 规划运营能力要考虑的 5 个因素
3. 规模经济效应的 3 种情况
4. 规模报酬递增、规模报酬不变和规模报酬递减的定义
5. 产品生命周期的 4 个阶段
6. 运营能力决策的定义
7. 能力缓冲的定义
8. 构建或改变运营能力的 3 种基本策略
9. 能力柔性的定义
10. 决策的定义
11. 决策的 4 个基本要素
12. 根据决策者对决策环境的认识程度，对决策环境划分的 3 种类型
- 理解：1. 在产品生命周期的各个阶段分别如何规划运营能力
2. 运营能力决策需要重点解决的问题
3. 构建或改变运营能力的 3 种基本策略及内涵
4. 从哪 3 个方面建立企业的能力柔性
5. 决策方案达到最优必须具备的 3 个条件
6. 决策过程的 5 个步骤
- 应用：1. 系统阐述规划运营能力要考虑的因素
2. 系统、简要阐述规划运营能力的步骤

（二）概述、运营能力规划方案的盈亏平衡分析、需求预测与管理（次重点）

- 识记：1. 运营能力的定义
2. 运营能力度量的 3 个方面
3. 设计能力、有效能力和实际能力的定义
4. 盈亏平衡点的含义
5. 需求预测的定义
6. 需求预测的 2 大类方法
7. 需求的定性预测方法的定义
8. 常用的定性预测方法
9. 定量预测方法的定义
10. 作用于时间序列的 4 种因素
- 理解：1. 规划运营能力的重要性
2. 预测的 4 个基本特征

3. 需求预测的 4 个步骤
4. 管理与控制需求的 4 种方法

应用：计算盈亏平衡点并据此对运营能力规划方案进行比较和选择

(三) 排队论及其在服务运营能力规划中的应用、学习效应（一般）

- 识记：1. 一个完整的排队系统的 4 个组成部分
2. 基于排队系统经济分析的服务运营能力规划中，与排队有关的 2 类成本
 3. 学习效应的含义

理解：学习效应的应用体现在哪几个方面

第五章 选址规划

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握选址规划的主要影响因素和一般程序；掌握选址规划的含义和选择，理解选址规划的重要性；了解选址方案的两种基本评价方法。

二、考核知识点与考核目标

(一) 选址规划要考虑的因素及程序（重点）

识记：基础设施包括的 3 个方面

- 应用：1. 系统、简要阐述影响选址规划的主要因素
2. 系统、简要阐述选址规划的步骤

(二) 选址规划及其重要性（次重点）

- 识记：1. 选址规划的定义
2. 选址规划涉及的 2 个层面的内容
 3. 企业选址的 3 种选择

理解：选址规划的重要性表现在哪 3 个方面

(三) 选址方案的评价方法、运输模型及其在物流系统规划中的应用（一般）

- 识记：1. 选址方案的 2 种评价方法
2. 因素评分法的定义
 3. 重心法的前提条件
 4. 运输模型要解决的问题
 5. 运输模型的前提条件

第六章 设施布置

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握设施布置的基本类型和特点、流水生产线的平衡和优化方法，学会计算流水生产线的节拍；掌握工艺专业化布置的基本方法；了解办公室和零售店布置的基本模式。

二、考核知识点与考核目标

(一) 设施布置及其基本类型、流水生产线的平衡与优化 (重点)

识记: 1. 设施布置的定义

2. 设施布置的目标

3. 设施布置的 2 种基本类型

4. 工艺专业化布置的定义

5. 产品专业化布置的定义

6. 成组技术的定义

7. 流水生产线的定义

8. 提高流水生产线效率的途径

9. U 型生产线的优点

理解: 1. 工艺专业化布置的特点

2. 产品专业化布置的特点

3. 成组技术的技术经济效果体现的 4 个方面

4. 流水生产线的基本特征

5. 流水生产线的优点

6. 组织流水生产线的基本条件

应用: 计算流水生产线的节拍

(二) 工艺专业化布置 (次重点)

识记: 1. 工艺专业化布置的定义

2. 工艺专业化布置的 2 种方法

3. 从-至表法的定义

4. 从-至表法的 2 个基本假设条件

5. 活动关系图法的定义

(三) 办公室布置、零售店布置 (一般)

识记: 1. 办公室布置的首要原则

2. 办公室内部布置的 3 种基本模式

3. 零售店布置要考虑的 3 个主要问题

理解: 1. 办公室内部布置的 3 种基本模式及其特点

2. 零售店布置要考虑的主要问题

第七章 工作系统研究

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 重点掌握时间研究的基本方法和步骤, 会分析各方法的优点和局限性; 掌握工作研究的基本技术和步骤; 了解操作研究和动作研究的内容以及工作环境因素对人的影响。

二、考核知识点与考核目标

(一) 时间研究 (重点)

识记: 1. 时间研究的定义

2. 时间研究的主要目的
3. 工作分解的定义
4. 测时的定义
5. 制定标准作业时间的定义
6. 预定时间标准设定法(PTS 法)的定义
7. 模特法的 4 大类动作

理解：1. 时间研究 3 个方面的目的

2. 时间研究的基本步骤
3. 工作分解的原则
4. 工作抽样的用途
5. 工作抽样的步骤
6. 工作抽样方法的优点
7. 模特法的显著特点

应用：系统、简要分析时间研究的 PTS 法的优点和局限性

（二）工作研究（次重点）

- 识记：1. 工作研究的定义
2. 工作研究的 2 个基本技术

理解：工作研究的 2 个基本技术及其相互之间的关系

应用：系统、简要阐述工作研究的步骤

（三）方法研究、人类工程学（一般）

- 识记：1. 方法研究的基本假设
2. 操作研究的定义
 3. 动作研究的定义
 4. “动作研究之父”的名字
 5. 经济动作原则的 3 个方面
 6. 动素的定义
 7. 动素的 3 种类型
 8. 动素分析的定义

应用：系统、简要分析工作环境因素及其对人的影响

第八章 质量管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握质量管理的内容、基本方法和工具；掌握 6 σ 管理的内涵及实施 6 σ 管理 DMAIC 模式的主要内容；了解统计质量控制的主要工具和质量管理的原则。

二、考核知识点与考核目标

（一）质量管理原理、质量管理方法与工具（重点）

- 识记：1. 质量的定义

2. 质量管理的定义
3. 质量管理内容的 4 个方面
4. 质量方针、质量策划、质量控制、质量保证、质量改进和持续改进的定义
5. 戴明“PDCA 循环”的含义
6. 质量管理的 4 种常用方法
7. QC 小组的定义
8. 常用的 7 种质量管理工具
9. 核查表的定义
10. 分层法的定义

理解：1. 质量管理的内容
2. 戴明“PDCA 循环”的含义及其包括的 4 个阶段
3. 全面质量管理的核心
4. 顾客满意度测评的实施步骤

应用：1. 分析全面质量管理 8 个方面的内涵
2. 系统、简要说明 7 种常用的质量管理工具

（二）6 σ 管理（次重点）

识记：1. 首次产出率的定义
2. 流通产出率的定义
3. 实施 6 σ 的 DMAIC 模式的定义

理解：6 σ 管理理念的哲学内涵

应用：系统、简要阐述实施 6 σ 的 DMAIC 模式 5 个阶段的内容

（三）统计过程控制与工序能力分析、ISO9000:2008 族标准、卓越绩效模式（一般）

识记：1. 统计质量控制的定义
2. 质量检验的 2 种检验地点
3. 统计质量控制的主要工具
4. 工序能力的定义
5. 工序能力指数的定义
6. 三大著名质量奖的名称

理解：1. 质量检验中 5 个典型的检验点
2. 质量集中检验的特点
3. 质量现场检验的特点

应用：系统阐述 8 项质量管理原则

第九章 库存管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握库存管理的相关概念、种类、方法和流程；掌握库存的类型和作用，经济订货批量的含义，学会分析制定数量折扣策略的关键问

题和影响因素；了解服务水平与安全库存之间的关系。

二、考核知识点与考核目标

（一）有效库存管理系统（重点）

识记：1. 库存管理要考虑的 2 个基本指标

2. 库存管理的目标

3. 库存盘存系统的种类

4. 定期盘存系统的定义

5. 定量盘存系统的定义

6. 提前期的定义

7. 与库存有关的 4 种成本

8. 库存的 ABC 分类管理法的定义

9. 库存 ABC 分类管理法中 A、B、C 三类物资的定义

10. 呆滞物料发生的外部原因和内部原因。

理解：1. 与库存有关的成本的种类及内涵

2. 规范的库存物资收发存管理流程

3. 减少呆滞物料应做好的 5 个方面工作

（二）库存及其作用、经济订货批量模型（次重点）

识记：1. 库存的定义

2. 按在投入—转换—产出过程中所处状态的不同，对库存划分的类型

3. 按所起作用的不同，对库存划分的类型

4. 按物品需求重复程度的不同，对库存划分的类别

5. 按对库存需求特性的不同，对库存划分的类别

6. 经济订货批量的定义

理解：1. 制定数量折扣策略应解决的 3 个关键问题

2. 制定数量折扣策略应考虑的影响因素

应用：系统分析库存的 6 个方面作用

（三）随机库存问题的订货量和订货点（一般）

识记：1. 随机库存应解决的问题

2. 服务水平的定义

3. 安全库存的定义

理解：服务水平与安全库存之间的关系

第十章 综合计划及其分解

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握编制综合计划的基本策略和具体方法，会分析生产计划的层次关系，能系统、简要阐述平衡需求与生产能力的具体措施；掌握编制综合计划的数学方法类型，能够对线性规划法进行简单应用；了解主生产计划

的主要指标和内容，了解服务业综合计划的特点。

二、考核知识点与考核目标

（一）综合计划（重点）

识记：1. 综合计划的定义

2. 编制综合计划的 2 种基本策略；
3. 追逐策略、平准策略的定义
4. 编制综合计划的目标
5. 平衡需求与生产能力的 2 方面措施
6. 影响外部需求的 3 种方法

理解：1. 生产计划体系的层次关系

2. 编制综合计划滚动模式的具体方法
3. 影响外部需求的方法
4. 调整内部生产能力的方法

应用：系统、简要阐述平衡需求与生产能力的具体措施和方法

（二）编制综合计划的方法（次重点）

识记：1. 编制综合计划的 2 种数学方法

2. 一般线性规划模型的 3 个组成部分
3. 线性规划方法适用的生产企业类型
4. 正常成本、加班成本、外协成本和库存持有成本的定义

理解：表上作业法的基本假设

应用：根据实际问题编制数学规划模型

（三）主生产计划、服务业的综合计划（一般）

识记：1. 主生产计划（MPS）的定义

2. MPS 的输入内容
3. MPS 的输出内容
4. MPS 的 2 个关键指标

理解：1. 制定 MPS 的程序

2. 与制造业相比，服务业综合计划的特点

第十一章 从 MRP 到 ERP

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握编制能力需求计划的主要内容，能够分析 ERP 系统的新管理理念和优势体现在哪些方面；掌握 MRP 的主要内容和处理逻辑；了解 MRP 到 ERP 的发展历程和各阶段的特点

二、考核知识点与考核目标

（一）能力需求计划、ERP 系统（重点）

识记：1. 能力需求计划的定义

2. 工作中心的定义

3. 工艺路线的定义
4. 编制能力需求计划要确定的 3 项内容
5. ERP 系统的定义
6. ERP 系统的 4 个特点

理解：1. 工作中心的作用
2. 编制能力需求计划所需的信息
3. 工艺路线的主要作用
4. ERP 新的管理理念体现的 3 个过渡
5. ERP 系统 4 个方面的特点
6. ERP 系统功能进一步扩展体现的 3 个方面

应用：与 MRP 相比，ERP 的新管理理念和优势体现在哪些方面

（二）MRP 的处理逻辑（次重点）

识记：1. MRP 的 3 个主要输入内容
2. 物料清单的定义
3. MRP 编制方法体现的重要管理思想
4. MRP 输出包括的 2 部分内容

理解：计算物料需求要考虑的因素

应用：系统、简要论述 MRP 的处理逻辑

（三）MRP 概述、MRP II 与 ERP（一般）

识记：1. 独立需求、相关需求的定义
2. MRP 的定义
3. MRP 要解决的 3 个关键问题
4. 闭环 MRP 的定义
5. 制造资源计划的定义
6. MRP II 的 2 个局限

理解：开环 MRP 的 4 个基本假设

第十二章 作业计划

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握单一作业中心三种常用的排序准则及其各自的优缺点，生产进度控制和生产调度的原则、内容和方法；掌握作业计划要解决的问题，作业排序的准则和主要方法，能够分析服务作业计划的主要影响因素，掌握制定服务作业计划的基本方法。

二、考核知识点与考核目标

（一）单一作业中心的排序、生产作业控制（重点）

识记：1. FCFS 准则的优点和缺点
2. SPT 准则的优点和缺点
3. EDD 准则的优点和缺点

4. 生产作业控制的定义
5. 生产进度控制的定义
6. 生产进度控制的目标
7. 生产进度控制的 2 项主要内容
8. 生产预计分析的定义
9. 生产预计分析常用的方法
10. 差额推算法的定义
11. 生产的均衡性的定义

- 理解：
1. 单一作业中心的 3 种常用排序准则及其主要优缺点
 2. 用差额推算法进行生产预计分析的步骤
 3. 生产调度的作用
 4. 生产调度要坚持的原则
 5. 生产调度工作制度的内容

（二）作业计划要解决的问题及作业排序、服务业的作业计划（次重点）

- 识记：
1. 作业计划的目标
 2. 大量生产系统的产品有哪些
 3. 大量生产系统的核心
 4. 成批生产系统的产品有哪些
 5. 成批生产系统作业控制的核心
 6. 单件小批生产系统的产品有哪些
 7. 单件小批生产系统作业计划要解决的 2 个主要问题
 8. 任务指派的 2 种类型
 9. 排序的定义
 10. 制定服务作业计划的 2 种方式
 11. 安排顾客需求的 3 种方法
 12. 排序要完成的 2 项任务
 13. 影响服务作业计划的 2 大主要因素
 14. 制订服务作业计划的 2 种主要方法

- 理解：
1. 作业排序的目标
 2. 服务的易逝性对服务作业计划的影响
 3. 顾客参与服务过程对服务作业计划的影响
 4. 为使服务易逝性和顾客参与服务过程的影响达到最小，可采取的服务运营策略

- 应用：
1. 分析大量生产系统的作业计划要做好的 6 项工作
 2. 阐述 9 种常用的排序准则及内涵
 3. 阐述排序问题的 6 个基本假设
 4. 系统、简要分析影响服务业作业计划的主要因素及其影响体现在哪些方面

5. 系统、简要阐述制订服务作业计划的基本方式和具体方法

(三) 两个作业中心的排序 (一般)

识记: 1. n 项作业在两个作业中心排序问题的准则

2. Johnson 准则的目标函数

第十三章 项目管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 重点掌握项目计划的步骤, 项目控制的一般方法; 掌握项目管理的九大知识领域和进行项目管理的步骤, 掌握网络计划的方法与步骤, 并会利用三种时间估计法计算作业时间; 了解网络计划优化的两种方式。

二、考核知识点与考核目标

(一) 项目管理的计划与组织 (重点)

识记: 1. 需求分析的定义

2. 基本需求的定义

3. 附加需求的定义

4. 项目目标的定义

5. 项目目标的作用

6. 项目目标遵循的 SMART 要求的含义

7. 资源规划的定义

8. 工作说明的定义

9. 项目控制的 3 种一般方法

理解: 1. 项目作业计划包括的内容

2. 项目控制一般方法的内容

应用: 系统阐述项目计划的步骤

(二) 概述、网络计划技术 (次重点)

识记: 1. 项目的定义

2. 项目管理的定义

3. 网络图的 3 个组成要素

4. 作业时间的定义

5. 确定作业时间的 2 种常用方法

6. 关键路线的定义

理解: 1. 网络计划技术的含义

2. 网络计划技术的步骤

3. 网络图的绘制原则

4. 利用关键链技术进行项目管理的步骤

应用: 1. 分析项目的特点

2. 阐述项目管理的九大知识领域

3. 应用三种时间估计法计算作业时间

（三）项目计划优化（一般）

识记：1. 网络计划优化包括的 2 种类型

2. 时间—成本优化的定义

理解：时间—资源优化的两种情况及具体优化方法

第十四章 供应链管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握传统采购模式的特点及与供应链环境下采购模式的区别，理解两种供应关系模式及相应的采购策略，学会分析双赢关系对企业运营管理的积极作用及双赢关系的有效管理；且重点掌握供应链绩效评价的作用、原则和指标，以及常用的激励模式；掌握供应链管理呈现的新发展趋势，供应链中物流管理的表现形式和目标；了解 VMI 的基本思想和实施的基本原则。

二、考核知识点与考核目标

（一）基于供应链的采购管理、供应链绩效评价（重点）

识记：1. 供需关系中 2 种典型的关系模式

2. 供应链绩效评价的作用

3. 供应链绩效评价的 3 个方面作用

4. 供应链绩效评价应坚持的 3 个基本原则

理解：1. 传统采购模式的特点

2. 供应链环境下的采购模式与传统采购模式的区别

3. 双赢关系模式下采购策略的表现

4. 供应链绩效评价的作用

5. 供应链绩效评价应坚持的基本原则

应用：1. 分析双赢关系对企业运营管理的积极作用

2. 分析双赢关系下如何巩固好合作关系

3. 为恪守采购业务中的道德规范，采购员应牢记的七条守则

4. 分析在自制或外购之间做出选择时，应考虑哪些因素

5. 阐述供应链的 6 种激励模式

（二）概述、物流管理（次重点）

识记：1. 供应链管理的定义

2. 物联网对供应链产生的影响体现的 4 个环节

3. 物流的定义

4. 供应链中物流管理的 3 种表现形式

5. 供应链中物流管理的目标

理解：1. 供应链管理的必要性

2. 物联网的主要特征

3. 物联网对供应链产生的影响具体体现在哪些环节

应用：分析供应链管理所呈现的新的发展趋势

（三）基于供应链的库存控制（一般）

识记：第三方物流（物流服务提供者）的定义

理解：1. 供应商管理库存（VMI）的基本思想

2. 实施 VMI 的 4 个基本原则

3. 第三方物流给企业带来的好处

第十五章 新型运营方式

一、学习目的与要求

通过本章的学习，重点掌握精益生产的目标、精益生产体系的主要内容及实现精益生产的条件；且重点掌握适用收益管理的服务业的特征和实现收益管理的基本策略，学会分析城市公共交通行业的特征和对其实施收益管理进行优化的思路；掌握敏捷制造的技术基础和实施步骤，大规模定制的基本类型和实施条件。

二、考核知识点与考核目标

（一）精益生产、收益管理（重点）

识记：1. 精益生产的核心

2. 精益生产的本质

3. 精益生产的目标

4. 精益生产的 3 大支柱

5. 精益生产的基础

6. JIT 的含义

7. 看板的定义

8. 根据在生产控制中所起作用的不同，对看板划分的类型

9. 生产指示看板 and 取货看板的定义

10. 收益管理的定义

理解：1. 精益生产体系包括的 4 个方面的内容

2. 收益管理最适用的服务企业的 6 个特征

3. 实现收益管理的基本策略

应用：1. 系统、简要分析实现精益生产的条件

2. 根据城市公共交通行业的特征，分析其是否具备实施收益管理的条件

3. 应用收益管理优化城市公共交通系统的思路

（二）敏捷制造、大规模定制（次重点）

识记：1. 敏捷制造的 2 个基本特征

2. 敏捷制造 3 个方面的技术基础

3. 大规模定制的 4 种基本类型

理解：1. 敏捷制造实施的基本步骤

2. 大规模定制的基本类型

3. 实施大规模定制的 4 个条件

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

指定教材：运营管理，马凤才，机械工业出版社，2014年第3版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启

发引导。

6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 6 学分，建议总课时 108 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第 1 章	运营管理概论	6
第 2 章	运营战略、竞争力与生产率	4
第 3 章	产品开发与流程管理	8
第 4 章	运营能力规划	8
第 5 章	选址规划	4
第 6 章	设施布置	6
第 7 章	工作系统研究	8
第 8 章	质量管理	8
第 9 章	库存管理	8
第 10 章	综合计划及其分解	8
第 11 章	从 MRP 到 ERP	8
第 12 章	作业计划	8
第 13 章	项目管理	8
第 14 章	供应链管理	8
第 15 章	新型运营方式	8
合 计		108

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 50%、“理解”为 30%、“应用”为 20%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释题、简答题、论述题。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 在采用三种时间估计法计算作业时间时，最乐观时间指的是

- A. 在最正常的情况下完成一项活动所需要的时间
- B. 在最有利的条件下顺利完成一项活动所需要的时间
- C. 在不利的情况下完成一项活动所需要的时间
- D. 在一般的情况下完成一项活动所需要的时间

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. 学习效应的应用体现在

- A. 规划运营能力
- B. 制定劳动定额
- C. 控制工程进度
- D. 新产品定价
- E. 采购谈判

三、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 精益生产的目标是消除生产过程中的_____。

四、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 运营管理

2. 库存 ABC 分类管理法

五、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

- 1. 简述哪些情况必须进行流程设计与优化。
- 2. 简述服务水平与安全库存之间的关系。

六、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 分析双赢关系下如何巩固好合作关系。