《商务运营管理（双语）》教学大纲

课程编号：081662B

课程类型：□通识教育必修课 □通识教育选修课

□学科基础课 □专业核心课

☑专业提升课 □专业拓展课

总学时：32 讲课学时：32 实验（上机）学时：0

学　　分：2

考试类型：□考试 ☑考查

适用对象：工业工程专业

□是 ☑否 适合作为其他专业学生的个性化选修课

先修课程：无

一、教学目标

本课程是经管类各专业的主要专业课程，也是工程类各专业的选修课程之一。本课程的教学目的在于使学生掌握商务运营管理的基本概念，原理和方法。要求学生在牢固掌握传统的商务运作基本理论与方法基础上，进一步了解商务运营管理学科的最新发展，了解本课程最新理论和方法。结合课程设计和企业实习，在实现课程思政教学目标前提下，使学生具备灵活利用本课程知识分析和解决现代服务企业运作系统问题的实际操作能力。

通过对该课程的学习，目标如下：

目标1：掌握运营管理的基本理论、知识体系、方法。

目标2：能灵活运用于各类组织的运营管理实践，解决组织中的运营问题。

目标3：为各类组织提高运营管理水平、提高经济效益、实现组织的可持续发展服务。

目标4：为各类组织培养需要的运营管理人才服务。

**课程思政目标**：通过课程理论学习，培养学生辩证唯物主义世界观、科学素质和科学思维方法，帮助学生增强爱国主义观念并建立辩证唯物主义世界观。

二、教学内容及其与毕业要求的对应关系

让一个经营亏损的企业变成保持盈利，靠的不是幸运或机遇，而是企业运营的知识与技巧。本课程的任务与目的是通过对当前研究成果、战略和实践的介绍，帮助学生理解商务运营管理决策的全部内容、影响商务运营成功的关键因素和解决方案，以及有关商务运营管理的重要知识。

本课程以课堂讲授、演示为主，课堂组织学生讨论、分析案例，使其深入理解、消化所学知识，形成系统的知识结构。同时，注重培养学生的认知和创新能力，利用视频、音频文件和多媒体教学，提高教学效果。

三、各教学环节学时分配

以表格方式表现各章节的学时分配，表格如下：

**教学课时分配**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 章节内容 | 讲课 | 实验 | 其他 | 合计 |
| **1** | 第1章  运营管理引论 | 2 |  |  |  |
| **2** | 第2章  质量管理 | 4 |  |  |  |
| **3** | 第3章  计划与控制 | 4 |  |  |  |
| **4** | 第4章  项目管理 | 4 |  |  |  |
| **5** | 第5章  供给与需求管理 | 6 |  |  |  |
| **6** | 第6章 物料流的计划与控制 | 6 |  |  |  |
| **7** | 第7章  运营战略 | 6 |  |  |  |
| **合计** |  | **32** |  |  |  |

四、教学内容

**第1章  运营管理引论**

1.1  运营管理的含义

1.2  运营经理的角色

1.3  运营选择与赢利性

**教学要求：**

1、掌握产经营管理的基本概念、理论、模型和管理方向；

2. 以课程思政为切入点，了解国内外在经营管理实践和研究中的最新变化和方向；

重点：运营选择与赢利性

**课程思政切入点：**通过理论学习、培养学生辩证唯物注意世界观和科学思维方法，穿插介绍我国商务运营管理的典型案例宣扬爱国精神和社会主义核心价值观。

**第2章  质量管理**

2.1  质量与顾客

2.2  产品质量

2.3  服务质量

**教学要求：**

1、领会质量管理的基本原理，对质量管理活动有正确的认识；

 2、熟悉质量管理体系，了解认证的基本知识和程序；

 3、熟练掌握质量管理的基本工具；

 4、对变异理论有正确的认识，掌握SPC的基本内容，并能应用相关方法解决实际问题；

5、了解质量管理的新发展

教学重点：质量管理的发展历史，全面质量管理

教学难点：质量管理的演进，质量术语的理解，全面质量管理

**思考题：**

1、名词解释：质量、过程、要求、顾客、标准、标准化、全面质量管理

2、简述质量管理的发展阶段，以及每个阶段的主要特点。

3、在全面质量管理中，有哪些基本的指导思想？

4、你是如何理解“人类生活需要质量大堤保护”这一句话的？

**第3章  计划与控制**

3.1  控制的实质

3.2  控制技术

3.3  人员管理

3.4  技术

**教学要求：**

教学重点：生产、运作的概念、生产与运作管理的要求和目标。

教学难点：现代生产运作管理的特征及趋势。

教学要求：掌握生产、运作的基本概念、生产与运作管理的研究对象，了解生产与运作管理的要求和目标。

**思考题：**

1、简述生产与运作管理的特征。

2、简述生产与运作管理的重要性。

3、简述生产与运作管理者应该具备的技能。

**课程思政切入点：**通过理论学习、培养学生辩证唯物注意世界观和科学思维方法，穿插介绍我国商务运营管理中有关计划与控制的典型案例宣扬爱国精神和社会主义核心价值观。

**第4章  项目管理**

4.1  项目的特征

4.2  项目管理模型

4.3  项目管理方法

**教学要求：**

掌握项目的特征；

理解项目管理模型；

掌握项目管理方法。

重点：

项目生命周期的阶段，各管理具体过程之间的相互联系，区分项目生命周期、项目的全生命周期、产品项目的生命周期和组织生命周期，以及不同项目的生命周期。

难点：

项目生命周期、组织生命周期和产品生命周期的区别，这三者之间存在很多相通之处，课程中要运用实际的案例来加以说明，使学生能够正确理解三者的异同。

**第5章  供给与需求管理**

5.1  供给与需求

5.2  产能管理

**教学要求：**

理解需求的决定因素；

掌握产能管理的方法；

重点：产能管理的方法。

难点：产能管理的方法。

**课程思政切入点：**通过理论学习、培养学生辩证唯物注意世界观和科学思维方法，穿插介绍我国商务运营管理中有关供给与需求管理的典型案例宣扬爱国精神和社会主义核心价值观。

**第6章  物料流的计划与控制**

6.1  库存

6.2  服务流管理

6.3  供应链管理

6.4  制造资源计划

**教学要求：**

了解：商物分离的含义与意义、物流概念的演变、Logistics和PD的差异

理解：物流的不同定义、物流的功能、物流的作用与地位、物流学的主要观点及研究的方法

掌握：物流的概念、物流活动的性质、物流在经济活动中的作用、物流管理的概念与内容、

重点：物流概念的产生、物流的概念、物流的基本构成

难点：物流的价值、物流管理的概念及发展、物流管理的内容、供应链结构模型、供应链管理与物流管理的关系

**第7章  运营战略**

7.1  关键的运营决策

7.2  生产率、学习和柔性

7.3  环境管理与运营

**教学要求：**

1、掌握运营战略的概念。

2、了解运营管理在不同组织中的作用和地位。

本章通过分析现代企业的生存与发展环境，阐述企业运营战略及其制定的过程，探讨运营战略的内容。

教学重点与难点：

1、运营战略的选择（重点）

2、生产管理与企业竞争优势关系（难点）

**课程思政切入点：**通过理论学习、培养学生辩证唯物注意世界观和科学思维方法，穿插介绍我国商务运营管理中有关运营斩落的典型案例宣扬爱国精神和社会主义核心价值观。

五、考核方式、成绩评定

本课程议使用的考核方法为论文。考试分为平时出勤、实验成绩和和论文三部分组成。平时出勤占10%；实验成绩占20%；期末考试占70%。

六、主要参考书及其他内容

[1] 陈运涛. 商务运营管理.北京：中国财政经济出版社. 2010

[2] 黄成明. 数据化管理：洞悉零售及电子商务运营.北京： 电子工业出版社 . 2014

[3] 邓顺国. 电子商务运营管理.北京：科学出版社.2011

执笔人：苏薇 教研室主任：马峻　　　　　系教学主任审核签名：