**北京市高等教育自学考试课程考试大纲**

**课程名称：企业运营管理 课程代码：14070（笔试） 2024年9月版**

**第一部分 课程性质与设置目的**

1. **课程性质与特点**

《企业运营管理》是高等教育自学考试工商企业管理（专科）专业的一门专业核心课程，是完成公共基础课程学习后开设的专业必考课程。企业运营管理是现代工商管理的基础与关键，是一门理论与实践相结合、综合性较强的专业课程，可以应用于工商管理的全过程。本课程密切联系工商企业运营管理实践，使学生熟悉企业运营过程基本活动及其相关的基本知识并应用于制造和服务行业的运营管理之中。本课程的学习为学生全面掌握中小企业基层生产、一线管理和服务等方面工作的技术技能奠定必要的理论和知识基础。

1. **课程目标与基本要求**

本课程的目标是全面贯彻落实立德树人根本任务，使学习者掌握企业运营的基础知识、理论原理、基本方法和实践技能。课程内容围绕着企业运营是什么（知识与理论原理）、企业运营主要流程是什么（知识与理论原理）、如何管理及实践应用（方法与技能）三个基本问题展开。

课程基本要求为，学习者在掌握有关企业运营的基础知识和理论原理基础上，学习和掌握企业运营管理的基本方法和实践应用。具体来说，即首先掌握企业运营核心概念及其内涵、需求预测及其方法、工作设计基本内容、流水生产线组织的基本特征和形式、生产计划与企业资源计划的基本原理及其方法、作业计划内容与主要方法、多周期库存内涵与经济订货批量含义、质量管理内涵与QC七种工具方法、大规模定制与供应链管理内涵与应用等知识内容的基础上，通过案例和实践操作等方式，掌握企业运营管理方法的实践应用。

本课程考核的章节是：第1－10章；其中重点章节为第1－8章，一般考核章节为第9、10章，无不考核章节。

1. **与本专业其他课程的关系**

本课程是高等教育自学考试工商企业管理（专科）专业学习计划中的专业核心课。它与高等教育自学考试工商企业管理（专科）专业的其他课程有着密切的关系。本课程与《管理学原理》、《经济学原理》、《基础会计学》、 《计算机应用基础》、《公司概论》和《消费行为学》等课程一起，构成了高等教育自学考试工商企业管理（专科）专业完整的专业知识与实践学习课程体系。

**第二部分 考核内容与考核目标**

1. **导论**
2. **学习目的与要求**

通过本章学习，了解运营概念演化过程，掌握产品和服务的区别，掌握运营管理的概念及主要任务，了解运营战略的竞争优势六大要素，掌握运营管理的基本内容。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）运营管理概述

识记：制造业有形产品的生产、运营概念的演化、运营活动、输入产出的转换过程。

理解：运营管理的基本概念、制造业与服务业的区别、运营概念的产生、运营管理的主要内容、运营系统设计、运行和改进的逻辑关系。

（二）运营战略的竞争优势要素

识记：运营战略、企业竞争力概念。

应用：影响企业竞争优势的主要因素及其内容。

**第二章 产品与服务设计**

1. **学习目的与要求**

通过本章学习，了解产品与服务设计的含义，了解影响产品与服务设计的主要因素和趋势，掌握产品开发过程和开发模式，了解质量功能展开的意义，掌握服务蓝图的含义与制作过程。

1. **考核知识点与考核目标**

（一）产品与服务设计概述

识记：产品与服务设计的含义、影响产品与服务设计的主要因素。

应用：产品与服务设计的主要趋势、模块化设计与个性化定制的内涵。

（二）产品设计

理解：新产品的分类、新产品开发过程。

应用：产品开发模式、质量功能展开的六部分内容。

（三）服务设计

理解：服务分类的方法及类型、服务设计的内容、服务设计的过程。

应用：服务蓝图的组成部分、以一家企业为例制作服务蓝图。

**第三章 流程设计**

**一、学习目的与要求**

通过本章学习，了解流程和流程图概念，了解大量流水型、小批量型、成批轮番型、项目型四种流程类型，掌握产品-流程矩阵和服务-流程矩阵。

二、**考核知识点与考核目标**

（一）流程设计概述

识记：流程与流程图的概念、不同流程类型的主要特点。

理解：制造型企业流程矩阵图、服务提供商的流程矩阵图。

应用：会分析具体运营流程图。

（二）产品流程的设计与选择

识记：产品流程设计含义、产品流程设计过程。

理解：产品－流程矩阵的生命周期理论、产品流程选择的经济性分析。

（三）服务流程设计

识记： 服务流程设计基本要求、服务流程设计过程。

理解：不同服务流程方式特点及选择目标。

1. **设施选址与设施布置**
2. **学习目的与要求**

通过本章的学习，了解设施选址的重要性，掌握设施选址方案的评估方法，了解设施选址的影响因素和一般步骤，掌握服务业设施布置的内容。

1. **考核知识点与考核目标**
2. 设施选址

识记：设施选址的含义，服务业与制造业设施选址影响因素的不同，设施选址方案的评价依据、设施选址方案的4种评估方法。

应用：制造业设施选址的主要影响因素，设施选址的方法与布置，包括：因素加权评分法、选址盈亏平衡分析法、重心法的计算过程。

（二）设施布置

识记：设施布置的目标与基本原则、典型服务设施的布置。

应用：物料运量图法的含义、作业相关图法的含义，零件从－至表的绘制。

1. **运营计划**
2. **学习目的与要求**

通过本章的学习，掌握运营计划概念及其层次关系，了解ERP的发展历程及相关概念，掌握ERP系统基本原理，掌握物料需求计划及物料需求量的计算，掌握作业计划排序方法。

1. **考核知识点与考核目标**
2. 运营计划概述

识记：不同层次计划比较，制定计划的步骤。

理解：生产能力及生产能力的选择策略。

（二）主生产计划

理解：制定主生产计划的步骤。

应用：试算法制定主生产计划。

（三）物料需求计划

识记：MRP的发展阶段及各阶段主要功能、MRP输入文件。

理解：MRP基本功能，MRP的处理逻辑。

应用：以某产品为例，确定其物料需求计划的生成过程的基本原理和MRP处理逻辑。

（四）作业计划

识记：作业计划的定义、作业排序的目标。

理解：作业计划与作业排序的区别，作业排序的优先级规则和方法。

应用：服务业作业计划目标的实现途径。

1. **库存管理**

一、**学习目的与要求**

通过本章学习，了解库存的概念与作用，掌握经济订货批量模型，了解库存定量控制系统和定期控制系统的主要区别，掌握库存ABC分类法的管理策略。

二、**考核知识点与考核目标**

（一）库存概述

识记：库存定义、库存的分类、库存的作用。

理解：库存成本的分类和库存管理的目标。

（二）库存控制系统

识记：定量控制系统含义、定期控制系统以及最大最小系统的含义。

（三）库存管理的方法

理解：ABC分类法的含义及其管理策略，订货批量模型及其定量计算方法，供应商管理库存内容、技术支持与实施原则。

应用：应用存货陆续供应与耗用模型和数量折扣模型进行最优经济订货批量的决策。

**第七章 质量管理**

1. **学习目的与要求**

通过本章学习，了解质量与质量管理的概念，掌握质量管理的主要活动，了解6σ管理含义及特征，掌握服务质量差距模型，掌握七种常用的质量分析方法。

1. **考核知识点与考核目标**
2. 质量管理概述

识记：质量的概念、质量管理概念，质量管理的主要活动内容。

理解：质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的内涵，全面质量管理的核心特点。

（二）质量过程控制的方法

理解：6σ管理含义与特征，6S管理的内容，服务质量差距模型。

应用：6σ管理的组织与实施，服务质量缠距模型的应用。

（三）常用的质量分析方法

识记：七种常用质量分析方法的内容，控制图的作用与预防原理。

理解：统计过程控制的实质。

**第八章 项目管理**

1. **学习目的与要求**

通过本章学习，了解项目及项目管理的含义，掌握网络计划方法，了解项目成功的关键，掌握甘特图控制项目进度的方法，了解网络计划的优化。

1. **考核知识点与考核目标**
2. 项目管理概述

识记：项目含义。

理解：项目成功的关键因素。

（二）项目计划制定的方法

识记：网络图含义及其构成。

理解：网络图绘制规则，网络时间的计算与关键路线的含义和确定。

应用：绘制项目甘特图和网络图。

（三）网络计划的优化

识记：时间优化的目的与缩短关键路线的途径。

理解：时间－费用优化的主要内容及规则，关键路线确立的步骤。

1. **准时生产与精细生产**
2. **学习目的与要求**

通过本章学习，掌握准时生产的含义及运行过程，了解推动式生产系统与牵引式生产系统的区别，掌握JIT生产的特征，了解“看板”的作用及使用规则，掌握精细生产的内涵及主要内容，了解精细生产与准时生产的区别。

1. **考核知识点与考核目标**
2. 准时生产制

识记：准时生产制的含义，看板的作用。

理解：准时生产制的实现路径，准时生产的特征以及服务业准时生产的应用。

1. 精细生产

识记：精细生产的含义，精细生产与传统大量生产的比较。

理解：精细生产的内容。

应用：准时生产、精细生产与敏捷制造的区别

1. **业务流程再造**
2. **学习目的与要求**

通过本章学习，了解业务流程再造的必要性和作用，掌握业务流程再造相关概念的含义，了解业务流程再造影响因素和设计步骤，掌握业务流程再造的实施方式。

1. **考核知识点与考核目标**

（一）业务流程再造概述

识记：业务流程再造的必要性，流程再造的概念。

理解：业务流程再造的主要作用，流程管理含义。

(二）业务流程的设计

识记：业务流程设计的影响因素，业务流程设计的步骤。

（三）流程再造的实施过程

理解：实施BPR的前提，流程再造的原则，以及流程再造的方法与实施BPR的关键成功因素。

**第三部分 有关说明与实施要求**

1. **考核目标的能力层次表述**

本大纲在考核目标中，按“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定考生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。

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。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法及技能，分析和解决有关的理论和实际问题，并能够运用多个知识点进行综合分析，解决问题。

1. **指定教材**

《运营管理（第三版）》，孙慧主编，复旦大学出版社，2022 年版。

1. **自学方法指导**

1.在开始学习指定教材某一章之前，先阅读大纲中有关这一章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，要仔细阅读，逐句推敲，吃透每一个知识点，深刻理解基本概念、基本理论，牢固把握基本方法与技能。

3．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、方法加以梳理，注意所学内容纵向和横向的联系，这样可从中加深对问题的认知、理解和记忆，

以利于突出重点，并涵盖整个学习内容。

4．为了提高自学效果，应结合自学内容，尽可能地多看一些案例分析和动手做一些练习题，以便更好的理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题的能力。

5. 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，注重从实际出发，具体问题具体分析。

1. **对社会助学的要求**

1.应熟知考试大纲对课程提出的目标总要求和各章掌握的知识点。

2．应熟知各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解各知识点的考核目标。

3．辅导时，应以考试大纲为准，指定教材为基础，避免随意超纲，以免与大纲脱节。

4．辅导时，应对考生学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，勤于提问，依靠自己学通”的方法。

5．辅导时，要注意突出重点，对考生要启发引导，不可让考生死记硬背；对考生提出的问题，不要有问必答，要积极启发引导。

6．辅导时，要注重考生自学能力、观察和思维理解能力、分析解决问题能力及创新意识的培养。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．辅导时，协助考生理解知识点的能力层次，不可将试题难易与能力层次直接挂钩。

8．助学学时：本课程共 2 学分，36 学时，建议助学课时分配如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 章次 | 内容 | 学时 |
| 第一章 | 导论 | 4 |
| 第二章 | 产品与服务设计 | 4 |
| 第三章 | 流程设计 | 4 |
| 第四章 | 设施选址与设施布置 | 4 |
| 第五章 | 运营计划 | 4 |
| 第六章 | 库存管理 | 6 |
| 第七章 | 质量管理 | 2 |
| 第八章 | 项目管理 | 4 |
| 第九章 | 准时生产与精细生产 | 2 |
| 第十章 | 业务流程再造 | 2 |
| 合 计 |  | 36 |

1. **关于命题考试的若干规定**

1．本大纲各章所提到的考核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．笔试试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”占 20%、“理解”占 40%、

“应用”占 40%。

3．反映不同难易度的试题分数比例大致为：较易、中等难度共占 80%、较难占 20%。

4．试题类型：单项选择题、多项选择题、简答题、计算题、案例分析题。

5．考试采用闭卷笔试的方式，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分为及格。

6.考生考试时可携带无存储功能的计算器。

1. **题型示例**

（一）单项选择题

有形产品的转换过程通常被称为生产过程，无形产品的转换过程通常被称为

A 生产运作过程 B 服务过程 C 作业过程 D手工劳动过程

（二）多项选择题

产品与服务设计的主要趋势包括

A 个性化定制 B 数字化设计 C 模块化设计 D 实用化设计

（三）简答题

简述产品与服务设计的主要趋势。

（四）计算题

某企业A材料的年需求量为4000千克，每千克标准价格为20元。销售企业规定：客户每批购买量不足1000千克的，按照标准价格计算；每批购买量1000千克以上，2000千克以下的，价格优惠3％；每批购买量2000千克以上的，价格优惠3％。已知每批进货费用60元，单位草料的年储存成本3元。

（1）请运用经济订货批量基本模型确定A企业的经济进货批量及其存货相关总成本；

（2）确定给予折扣的进货批量及其存货相关总成本。

（五）案例分析题

　　　作为国家首批智能制造试点示范企业，三一中共位于长沙的“18号工厂”，号称亚洲最大的智能化制造车间之一，各环节全部实现自动化、信息化。在这里实现了生产中人、设备、物料、工艺等各要素的柔性融合。

三一重工拥有8条装配线，可以实现69种产品的混装柔性生产，并奖此拓展到其他事业部，实现其他事业部的柔性制造。在这间总面积约10万平方米的车间里，每一条生产线可以同时混装30多种不同型号的机械设备，开足马力工作时能支撑300亿元的产值。

厂房的整个柔性制造生产系统包含了大量数据信息，包括用户需求、产品信息、设备信息及生产计划。依托工业互联网络奖这些大数据联结起来并通过三一重工的MES系统处理，能制定最合适的生产方案，最优地分配各种制造资源。

得益于车间夏勇的柔性制造系统，2017年第一季度，三一重工主要产品全面实现告诉增长，其中2月份的挖掘机产量达到了2016年同期的4倍，拖泵、泵车、搅拌车等混凝土机械也出现100％的恢复性增长。

问题：

　　（1）结合案例，说明三一重工通过什么生产方式解决定制需求？

　　（2）分析影响企业竞争优势的主要因素有哪些？