

生产与与运作管理：制造与服务



[生产与与运作管理：制造与服务 下载链接1](#)

著者:理查德 B.蔡斯(美)

出版者:机械工业出版社

出版时间:1999-07

装帧:平装

isbn:9787111072492

这是一本优秀的“运作管理”教科书。本书据其英文最新版本第8版译出。作者以系统的生命周期为主线，对近年来备受工商界关注的热点——企业过程再造、企业资源计划、供应链管理、虚拟工厂、基于时间的竞争、同步制造与约束等理论作了精辟的阐述。书中大量的应用举例及精彩案例为读者分析和处理实际问题提供了指南。在新突破栏目中还为读者展示了富有创新和开拓精神的先导公司及其先进的运作方法，读者必能从中获益。

本书适用于本科生、研究生和MBA管理课程的教学，也适用于各类管理人员培训和自学。

Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano, F. Robert jacobson: Production and Operations Management: Manufacturing and Services—8th ed.

Copyright 1998 by the McGraw—Hill Companies, Inc.

All rights reserved. For sale in mainland China.

本书中文简体字版由McGraw—Hill公司授权机械工业出版社在中国大陆境内独家出版发行，未经出版者许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有，侵权必究。

作者介绍:

目录: 译者序
前言
第一部分
运作管理的本质与基本内容
第1章 运作管理的应用领域简介1
1. 1 运作管理的应用领域……………4
1. 1. 1 运作管理的定义……………4
1. 1. 2 决策……………5
1. 1. 3 生产系统……………6
1. 1. 4 服务与生产的区别……………7
1. 1. 5 组织结构图中的运作管理……………7
1. 2 服务性运作……………9
1. 3 本书的结构……………10
1. 4 运作管理的发展历史……………11
1. 4. 1 科学管理……………12
1. 4. 2 流水装配……………13
1. 4. 3 霍桑实验……………14
1. 4. 4 运筹学……………14

1. 4. 5 运作管理作为学科出现·····	14
1. 4. 6 计算机与物料需求计划的引入·····	14
1. 4. 7 准时化生产、全面质量管理与 工厂自动化·····	15
1. 4. 8 制造战略模式·····	16
1. 4. 9 服务质量与生产率·····	17
1. 4. 10 平面质量管理与质量认证·····	17
1. 4. 11 企业过程再造·····	17
1. 4. 12 问信息化企业·····	17
1. 4. 13 供应链管理·····	18
1. 5 本章小结·····	18
复习与讨论题·····	19
案例1-1 采购经理指数·····	20
参考及献·····	21
第2章 运作策略与竞争	22
2. 1 运作策略·····	24
2. 2 竞争重点·····	24
2. 2. 1 运作重点·····	24
2. 2. 2 权衡的观念·····	26
2. 2. 3 市场决定的重点·····	27
2. 2. 4 竞争重点的改变·····	27
2. 2. 5 订单赢得要素和订单资格要素： 营销与运作的联系·····	28
2. 3 制造业运作策略框架·····	28
2. 4 服务业中的运作策略·····	31
2. 5 迎接竞争性挑战·····	33
2. 6 生产率测定·····	36
2. 7 本章小结·····	37
应用举例·····	38
复习与讨论题·····	39
习题·····	39
案例2-1 康柏电脑公司的运作策略·····	40
案例2-2 洛杉矶玩具公司·····	41
参考又献·····	42
第3章 项目管理	43
3. 1 项目管理的定义·····	45
3. 2 项目控制·····	47
3. 3 组织结构·····	49
3. 3. 1 纯项目小组·····	49
3. 3. 2 职能项目组·····	50
3. 3. 3 矩阵制·····	50
3. 4 关键路线技术·····	51
3. 5 时间参数的确定·····	52
3. 5. 1 单点时间估计的关键路线法·····	53
3. 5. 2 三点时间估计的关键路线法·····	56
3. 5. 3 滚动项目计划·····	58
3. 6 时间—费用模型·····	59
3. 7 资源管理·····	62
3. 8 过程跟踪·····	62
3. 9 关于PERT和CPM的几点说明·····	62
3. 10 本章小结·····	65
公式回顾·····	66
应用举例·····	66

复习与讨论题·····	8
习题·····	68
案例3—1 校园婚礼 (A) ·····	74
案例3—2 校园婚礼 (B) ·····	75
案例3习 CPAone的项目管理·····	75
参考文献·····	77
第二部分	
产品设计与过程选择	
第4章 制造业的产品设计与过程选择80	
4. 1 产品设计过程·····	82
4. 2 面向顾客的产品设计·····	86
4. 2. 1 质量功能展开·····	88
4. 2. 2 价值分析与价值工程·····	89
4. 3 面向可制造与可装配性的产品设计·····	89
4. 4 过程选择·····	92
4. 4. 1 过程选择与过程规划对比·····	92
4. 4. 2 过程类型·····	94
4. 4. 3 流程结构·····	95
4. 4. 4 产品—过程矩阵·····	95
4. 4. 5 虚拟工厂·····	96
4. 4. 6 专用设备选择·····	96
4. 4. 7 替代过程和设备的选择·····	97
4. 5 流程设计·····	98
4. 6 过程分析·····	100
4. 7 全球化产品设计与制造·····	103
4. 7. 1 全球化合资企业·····	103
4. 7. 2 全球化产品设计策略·····	103
4. 8 产品开发绩效的评价·····	104
4. 9 本章小结·····	105
应用举例·····	105
复习与讨论题·····	106
习题·····	106
工厂一瞥 德尔计算机: 考斯特先生购买了一台计算机·····	107
案例4-1 最好的零部件设计是无零部件·····	110
案例4-2 日本的产品开发·····	111
参考及献·····	113
第4章附录 运作技术·····	114
S4. 1 制造技术·····	119
S4. 1. 1 硬件系统·····	119
S4. 1. 2 软件系统·····	124
S4. 2 计算机集成制造·····	125
S4. 3 服务技术·····	125
S4. 3. 1 办公自动化·····	125
S4. 3. 2 图像处理系统·····	126
S4. 3. 3 电子数据交换·····	126
S4. 3. 4 决策支持系统与专家系统·····	128
S4. 3. 5 计算机网络系统·····	128
S4. 4 技术投资的评估·····	128
S4. 4. 1 降低成本·····	129
S4. 4. 2 其他收益·····	130
S4. 4. 3 采用新技术的风险·····	132
S4. 5 本章小结·····	133

复习与讨论题	133
案例S4-1 超越统计规律的后信息时代	134
参考及献	135
第5章 服务行业的产品设计和 过程选择	136
5.1 服务的性质	138
5. 1. 1 对外服务与对内服务	138
5. 1. 2 现代服务管理理念	139
5. 2 服务的运作分类	140
5. 3 服务组织设计	141
5. 4 与顾客接触的服务事件的构成	146
5. 4. 1 服务体系设计矩阵	146
5. 4. 2 矩阵使用策略	147
5. 5 服务 蓝图和故障预防	148
5. 6 三种服务设计的对比	149
5. 6. 1 生产线方式	150
5. 6. 2 自动服务方式	152
5. 6. 3 个体维护方式	152
5. 7 以服务承诺驱动设计	155
5. 8 本章小结	156
复习与讨论题	156
习题	157
案例5—1 坎口复印商店	157
案例5. 2 美国在线公司的低价位服务运动	160
参考及献	161
第5章附录 排队论	162
S5. 1 排队问题的经济含义	163
S5. 1. 1 成本效益平衡	163
S5. 1. 2 排队问题的实际应用	163
S5. 2 排队系统	164
S5. 2. 1 顾客到达	164
S5. 2. 2 排队系统	169
S5. 2. 3 顾客离开	172
S5. 3 排队模型	172
S5. 4 排队问题的计算机仿真	181
S5. 5 本章小结	181
公式回顾	181
应用举例	182
复习与讨论题	184
习题	184
参考文献	189
第6章 质量管理	190
6. 1 质量管理和马可姆·波里奇同家 质量奖	192
6. 1. 1 波里奇奖的适用范围	194
6. 1. 2 1997年度波里奇奖标准的 说明	195
6. 1. 3 波里奇奖和质量大师	198
6. 2 质量规范和质量成本	200
6. 2. 1 制定质量规范	200
6. 2. 2 质量成本	200
6. 2. 3 一般工具和质量控制部门的 工具	20

6. 3 连续改进·····	203
6. 3. 1 连续改进的工具和程序·····	201
6. 3. 2 连续改进中的定点超越·····	201
6. 4 森口体系：防故障设计·····	207
6. 5 ISO 9000·····	210
6. 5. 1. ISO 9000系列·····	210
6. 5. 2 ISO 9000认证·····	211
6. 5. 3 ISO 9000的一个常见例子·····	214
6. 5. 4 ISO 9000与波里奇奖评奖标准·····	215
6. 6 本章小结·····	216
复习与讨论题·····	217
习题·····	219
案例6—1 质量保证总监汉克·科尔玻·····	219
案例6—2 缩短顾客的电话等待时间·····	221
参考文献·····	224

第6章附录 统计质量控制方法 225

S6. 1 抽样检验·····	226
S6. 1. 1 计数值型一次抽样方案设计·····	226
S6. 1. 2 操作特讲曲线·····	228
S6. 1. 3 OC曲线形状·····	229
S6. 1. 4 批量大小的影响·····	225
S6. 2 过程控制程序·····	225
S6. 2. 1 计数值型过程控制：P图的应用·····	230
S6. 2. 2 计量值过程控制：X—R图的应用·····	231
S6. 2. 3 如何构造x—R图·····	232
S6. 2. 4 过程能力·····	234
S6. 2. 5 过程能力指数（Cpk）·····	235
S6. 3 出口方法·····	236
S. 6. 4 本章小结·····	239
公式回顾·····	239
应用举例·····	240
复习与讨论题·····	242
习题·····	242
参考又献·····	247

第三部分

设施规划与工作设计

第7章 战略能力计划 250

7. 1 运作能力管理·····	252
7. 2 生产能力计划的基本概念·····	254
7. 2. 1 规模经济与规模不经济·····	256
7. 2. 2 经验曲线·····	258
7. 2. 3 规模经济符合经验曲线·····	258
7. 2. 4 生产能力中心·····	259
7. 2. 5 生产能力柔性·····	260
7. 3 生产能力计划·····	260
7. 3. 1 扩大生产能力时的注意事项·····	260
7. 3. 2 决定生产能力大小的条件·····	262
7. 3. 3 利用决策树评价不同规模的生产方案·····	264
7. 4 服务能力计划·····	267

7. 4. 1 服务业与制造业生产能力计划的 比收	267
7. 4. 2 服务能力利用率与服务质量	268
7. 5 多地服务以扩大服务能力	269
7. 5. 1 创业期	269
7. 5. 2 工服务地点合理化期	270
7. 5. 3 成长期	271
7. 5. 4 成熟期	272
7. 6 本章小结	272
应用举例	273
复习与讨论题	273
习题	274
案例7-1 休达斯医院——经营典范	275
参考及献	277
第7章附录 线性规划	278
S7. 1 线性规划模型	281
S7. 2 线性规划图解法	281
S7. 3 单纯形法	283
S7. 3. 1 求解六步骤	284
S7. 3. 2 单纯形法的基本思路	289
S7. 3. 3 影子价格, 变化区间和 灵敏度	290
S7. 3. 4 微软Excel线性规划程序	290
S7. 4 运输方法	292
S7. 4. 1 步骤1: 建立运输矩阵	293
S7. 4. 2 步骤2: 进行初次分配	294
S7. 4. 3 步骤3: 优化得到最佳方案	296
S7. 5 本章小结	300
应用举例	300
复习与讨论题	301
习题	302
参考及献	305
第8章 准时化生产系统	306
8. 1 JIT哲理	308
8. 2 日本人提高生产效率的方法	309
8. 2. 1 消除浪费	309
8. 2. 2 尊重员工	315
8. 3 北美对JIT方法的修正	316
8. 4 实行JIT的前提条件	318
8. 4. 1 JIT布置及流程设计	319
8. 4. 2 流水线上应用JIT	319
8. 4. 3 加工车间应用JIT	320
8. 4. 4 全面质量控制 (TQC)	321
8. 4. 5 一种稳定的计划	321
8. 4. 6 与供应商合作	322
8. 5 JIT在服务行业中的应用	323
8. 6 本章小结	327
复习与讨论题	327
习题	328
案例8-1 快速响应的时装生产	328
案例8-2 丰田工作合同	329
案例8-3 习优质零件公司	329
案例8-4 准时生产: 是否真的适合汽车 工业	331

参考文献	333
第9章 设施选址	334
9. 1 厂房选址问题	336
9. 2 厂房选址方法	340
9. 2. 1 因素评分法	340
9. 2. 2 线性规划法	342
9. 2. 3 重心法	342
9. 2. 4 德尔菲分析模型	343
9. 3 服务机构选址	344
9. 4 本章小结	351
公式回顾	351
应用举例	351
复习与讨论题	352
习题	352
案例9—1 这是俄罗斯轮盘赌吗	353
参考文献	355
第10章 设施布置	356
10. 1 基本生产布置方式	358
10. 2 工艺原则布置	358
10. 2. 1 计算机辅助设施布置技术	361
10. 2. 2 玩具厂的RAFT布置实例	362
10. 2. 3 系统布置设计	363
10. 3 产品原则布置	364
10. 3. 1 装配线	364
10. 3. 2 装配线平衡	366
10. 3. 3 作业分解	369
10. 3. 4 柔性生产线布置	370
10. 3. 5 计算机辅助的装配线平衡	370
10. 3. 6 混合型装配线平衡	370
10. 3. 7 有关装配线的新思想	372
10. 4 成组技术布置	372
10. 4. 1 成组技术布置的步骤	374
10. 4. 2 虚拟成组单元	374
10. 5 定位布置	376
10. 6 零售服务业布置	377
10. 6. 1 服务场所	377
10. 6. 2 环境条件	378
10. 6. 3 空间布置及其功能付	378
10. 6. 4 徽牌、标志和装饰品	379
10. 7 办公室布置	379
10. 8 本章小结	380
应用举例	381
复习与讨论题	383
习题	383
案例10—1 斯托瑞夫的斯奥拉蒂餐馆	388
案例10—2 汽车驾照的更新	389
参考文献	391
第11章 工作设计与作业测定	392
11. 1 工作设计决策	394
11. 2 作设计中行为因素的考虑	395
11. 2. 1 劳动专业化程度	395
11. 2. 2 工作扩展	396
11. 2. 3 社会技术系统	396

11. 3 工作设计中身体因素的考虑·····	397
11. 4 工作方法·····	398
11. 4. 1 制造过程·····	398
11. 4. 2 在固定工作地工作的工人·····	401
11. 4. 3 工人与设备的相互影响·····	401
11. 4. 4 工人之间的相互影响·····	402
11. 5 作业测定和作业标准·····	403
11. 6 激励工资制·····	413
11. 6. 1 基本付酬制·····	413
11. 6. 2 个人和群体激励策略·····	413
11. 6. 3 组织策略·····	413
11. 6. 4 按劳计酬·····	415
11. 7 本章小结·····	415
公式回顾·····	416
应用举例·····	416
复习与讨论题·····	417
习题·····	418
案例11-1 沃尔沃公司的工作团队·····	419
参考及献·····	420
第11章附录 学习曲线 421	
S11. 1 学习曲线的应用·····	422
S11. 2 学习曲线的绘制·····	423
S11. 2. 1 对数分析·····	424
S11. 2. 2 学习曲线表·····	425
S11. 2. 3 学习率的估计·····	428
S11. 2. 4 学习过程应持续多久·····	428
S11. 3 提高学习率的一般指导方针·····	429
S11. 4 组织学习·····	430
S11. 5 学习曲线在心脏移植死亡率上的应用·····	430
公式回顾·····	432
应用举例·····	433
复习与讨论题·····	433
习题·····	433
参考及献·····	437
策四部分	
供应链管理	
第12章 供应链关键管理 440	
12. 1 供应链管理·····	441
12. 1. 1 制造与购买·····	443
12. 1. 2 外购·····	445
12. 1. 3 价值密度（单位重量的价值）·····	446
12. 2 采购·····	447
12. 2. 1 采购组织·····	448
12. 2. 2 公司也是供应商·····	449
12. 2. 3 伙伴关系：买方—供应商·····	450
12. 2. 4 应用层次分析法选择供应商·····	450
12. 3 准时采购·····	453
12. 4 全球供应·····	456
12. 4. 1 正在国际市场上采购·····	456
12. 4. 2 国际流通·····	457
12. 5 电子信息流·····	459
12. 5. 1 快速反应·····	459

12. 5. 2 有效消费音反应·····	461
12. 5. 3 沃尔玛持信息系统·····	461
12. 6本章小结·····	462
复习与讨论题·····	462
习题·····	463
案例12-1 托马斯制造公司·····	464
案例12-2 俄亥俄工具公司（供应商 选择）·····	465
参考义献·····	468
第13章预测	469
13. 1 需求管理·····	471
13. 2 预测的种类·····	472
13. 3 需求的构成·····	474
13. 4 预测中的定性方法·····	475
13. 4. 1 一般预测、·····	475
13. 4. 2 市场调研·····	476
13. 4. 3 小组共识·····	476
13. 4. 4 历史类比。·····	476
13. 4. 5 德尔菲法·····	476
13. 5 时间序列分析·····	477
13. 5. 1 简单移动平均·····	478
13. 5. 2 加权移动平均·····	479
13. 5. 3 指数平滑·····	480
13. 5. 4 预测误差·····	483
13. 5. 5 误差来源·····	484
13. 5. 6 误差测量·····	484
13. 5. 7 线性回归分析·····	486
13. 5. 8 时间序列分解·····	489
13. 6 因果预测·····	495
13. 7 预测方法选择·····	497
13. 8 聚焦预测·····	498
13. 8. 1 聚焦预测方法论·····	498
13. 8. 2 聚焦预测系统的开发·····	500
13. 9 计算程序·····	501
13. 10 本章小结·····	501
公式回顾·····	504
应用举例·····	505
复习与讨论题·····	509
习题·····	509
参考义献·····	517
第14章 总生产计划	518
14. 1 运作计划活动概述·····	520
14. 2 分层式生产计划、·····	521
14. 3 总生产计划·····	522
14. 3. 1 生产计划环境·····	523
14. 3. 2 相关成本·····	524
14. 4 总生产计划技术·····	525
14. 4. 1 应用试算法举例：CA&J公司·····	525
14. 4. 2 应用于服务业的总生产计划： 以图森公园与娱乐部门为例·····	530
14. 4. 3 平准化，·····	533
14. 4. 4 数学方法·····	534
14. 5 本章小结·····	536

应用举例	536
复习与讨论题	539
习题	539
案例14-1 XYZ经纪行	541
参考文献	543
第15章 独立需求库存系统	544
15. 1 库存的定义	546
15. 2 库存的作用	546
15. 3 库存成本	548
15. 4 独立需求与非独立需求	548
15. 5 库存系统	549
15. 6 定量订货模型	550
15. 6. 1 边生产边使用的定量订货模型	553
15. 6. 2 建立安全库存	554
15. 6. 3 既定服务水平下的定量订货模型	557
15. 7 定期订货模型	560
15. 8 专用模型	562
15. 9 各类库存系统及有关问题	565
15. 9. 1 一种简单的库存系统	566
15. 9. 2 ABC库存计划	566
15. 9. 3 库存精度与周期盘点	568
15. 9. 4 服务业中的库存控制	571
15. 10 本章小结	572
公式回顾	573
应用举例	574
复习与讨论题	575
习题	576
参考文献	582
第16章 非独立需求库存系统： MRP—Type系统	583
16. 1 MRP能够用在哪里	585
16. 2 一个简单的MRP例子	586
16. 3 主生产计划	587
16. 4 物料需求计划系统	589
16. 4. 1 MRP的目的	589
16. 4. 2 MRP的优点	590
16. 4. 3 MRP的缺点	591
16. 5 物料需求计划系统结构	591
16. 5. 1 产品需求	592
16. 5. 2 物料清单文件	592
16. 5. 3 库存记录文件	594
16. 5. 4 MRP计算机程序	595
16. 5. 5 输出报告	595
16. 5. 6 净改变系统	596
16. 6 一个使用MRP的例子	596
16. 6. 1 需求预测	596
16. 6. 2 制定一个主生产计划	597
16. 6. 3 物料清单（产品结构）文件	597
16. 6. 4 库存记录文件（物料主文件）	598
16. 6. 5 运行MRP程序	598
16. 7 MRP系统的改进	600
16. 7. 1 计算工作中心负荷	600

16. 7. 2 闭环MRP·····	602
16. 7. 3 MRPII (制造资源计划) ·····	602
16. 8 将JIT (准时化生产) 引入MRP·····	603
16. 9 MRP系统中的订购批量·····	604
16. 9. 1 按需确定批量法·····	605
16. 9. 2 经济订购批量法·····	606
16. 9. 3 最小总费用法·····	606
16. 9. 4 最小单位费用法·····	607
16. 9. 5 选择最佳的订购批量·····	608
16. 10 先进的MRP系统·····	608
16. 11 本章小结·····	611
应用举例·····	613
复习与讨论题·····	614
习题·····	614
案例16—1 尼柯尔斯公司·····	618
参考文献·····	621
第16章附录 SAP, R/3 622	
S16. 1 R/3的历史·····	623
S16. 1. 1 1994年前的R/3·····	624
S16. 1. 2 1995年的R/3·····	625
S16. 1. 3 1996年的R/3·····	625
S16. 1. 4 1997年的R/3·····	626
S16. 1. 5 1997年后的R/3·····	626
S16. 2 详细功能及内容·····	626
S16. 2. 1 财会·····	626
S16. 2. 2 人力资源·····	627
S16. 2. 3 生产和后勤·····	627
S16. 2. 4 销售和分销·····	628
S16. 3 SAP R/3的实施·····	629
复习与讨论题·····	629
参考文献·····	630
第17章 作业排序631	
17. 1 工作中心的特征和重要性·····	632
17. 1. 1 典型的作业排序和控制功能·····	634
17. 1. 2 工作中心作业排序的目标·····	636
17. 1. 3 作业排序·····	636
17. 2 优先调度规则和技术·····	637
17. 2. 1 n个作业单台机床的排序·····	637
17. 2. 2 优先调度规则比较·····	640
17. 2. 3 n个作业两台机床的排序·····	640
17. 2. 4 n个作业n台机床的排序·····	641
17. 2. 5 n个作业在台机床上排序·····	643
17. 3 车间作业控制·····	643
17. 3. 1 甘特图·····	644
17. 3. 2 车间控制的工具·····	644
17. 3. 3 输入/输出控制·····	646
17. 3. 4 数据完整·····	646
17. 4 车间控制系统举例·····	647
17. 5 提高车间工作绩效·····	648
17. 6 服务部门的人员排序·····	650
17. 6. 1 连续休息日下的人员安排·····	650
17. 6. 2 工作制下的人员安排·····	651
17. 6. 3 小时工作制下的人员安排·····	652

17. 7本章小结·····	653
应用举例·····	653
复习与讨论题·····	654
习题·····	655
案例17—1 让病人等待? 这事不会发生在我的 办公室·····	658
案例17—2 麦柯尔柴油发动机工厂 (需要一个 生产控制的完整体系) ·····	661
参考及献·····	663
第17章附录 仿真 664	
S17. 1 仿真的定义·····	665
S17. 2 仿真方法论·····	666
S17. 2. 1 问题的确定·····	666
S17. 2. 2 建立一个仿真模型·····	667
S17. 2. 3 变量值和参数值的确定·····	669
S17. 2. 4 结论评价·····	669
S17. 2. 5 验证·····	669
S17. 2. 6 进行新的实验·····	670
S17. 2. 7 计算机化·····	670
S17. 3 排队问题仿真·····	671
S17. 4 电子表格仿真·····	674
S17. 5 仿真程序和语言·····	676
S17. 6 仿真的优缺点·····	679
S17. 7 本章小结·····	680
应用举例·····	680
复习与讨论题·····	682
习题·····	682
参考文献·····	690
第五部分	
系统修正	
第18章 运作咨询 692	
18. 1 运作咨询定义·····	694
18. 2 企业咨询业的实质·····	695
18. 3 咨询公司的经济学·····	697
18. 4 运作咨询的时机选择·····	698
18. 5 企业顾问的参与时机·····	699
18. 6 运作咨询过程·····	699
18. 7 运作咨询工具·····	702
18. 7. 1 问题界定工具·····	702
18. 7. 2 数据收集·····	704
18. 7. 3 数据分析和方案开发工具·····	705
18. 7. 4 成本影响与支付分析·····	707
18. 7. 5 执行·····	707
18. 8 本章小结·····	708
复习与讨论题·····	717
习题·····	717
参考文献·····	718
第19章 企业过程再造 719	
19. 1 企业过程再造的本质·····	721
19. 2 过程再造的基本原则·····	721
19. 3 过程再造的步骤·····	723
19. 3. 1 个案陈述·····	724
19. 3. 2 过程识别·····	725

19. 3. 3 评价使能因素	725
19. 3. 4 分析现有过程	726
19. 3. 5 过程创新设计	726
19. 3. 6 实施再造后的过程	727
19. 4 过程再设计的技术和工具	729
19. 5 过程再造与全面质量管理	730
19. 6 过程再造和过程改善的集成	732
19. 7 本章小结	732
复习与讨论题	732
案例19-1 加利福尼亚汽车俱乐部再造顾客服务过程	733
案例19-2 在脱口秀公司工作的黛博拉·菲尔普斯	735
参考文献	738
第20章 同步制造与约束理论	739
20. 1 曲棍球球棒现象	742
20. 2 公司的目标	744
20. 3 绩效评价	744
20. 3. 1 财务评价	744
20. 3. 2 运作评价	744
20. 3. 3 生产率	745
20. 4 生产能力不平衡	746
20. 5 瓶颈与次瓶颈资源	748
20. 6 制造的基本类型	749
20. 7 控制方法	749
20. 7. 1 时间构成	750
20. 7. 2 寻找瓶颈	751
20. 7. 3 节省时间	751
20. 7. 4 避免非瓶颈转化为瓶颈	752
20. 7. 5 鼓、缓冲器与绳子	753
20. 7. 6 质量的重要性	755
20. 7. 7 批量大小	756
20. 7. 8 如何看待库存	757
20. 8 同步制造与MRP以及JIT的比较	758
20. 9 企业的VAT分类	759
20. 9. 1 V型企业	760
20. 9. 2 A型企业	761
20. 9. 3 T型企业	761
20. 10 与其他职能领域的关系	763
20. 10. 1 会计的影响	763
20. 10. 2 销售与生产	764
20. 11 本章小结	770
应用举例	770
复习与讨论题	771
习题	772
参考文献	776
第六部分	
附录	
附录A 运作财务分析	778
附录B 均匀分布随机数表	795
附录C 标准正态分布随机数表	796
附录D 标准正态分布概率表	797
附录E 累计标准正态分布概	
附录H 习题答案	806

率表 798
参考文献 812
附录F 负指数分布：e-x的值 800
附录G 利息表 802
· · · · · (收起)

[生产与与运作管理：制造与服务_下载链接1](#)

标签

管理

生产

供应链

运作

运作管理

计划

运营

好

评论

[生产与与运作管理：制造与服务_下载链接1](#)

[生产与与运作管理：制造与服务_下载链接1](#)