

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2024.01.008

基于企业人才能力需求的 “运营管理”课程教学改革探索

祝伟, 金中坤

(常州工学院 经济与管理学院, 江苏 常州 213032)

摘要:企业对运营管理人才能力的需求不断变化, 高等院校的人才培养方案也须持续更新, 以培养学生掌握企业所需的知识和技能。基于运营管理相关岗位招聘信息, 采用内容分析法挖掘企业对运营管理人才能力的需求, 分析“运营管理”课程教学中的能力培养与企业需求的匹配程度。研究发现: 目前的“运营管理”课程覆盖了部分企业重视的专业能力培养, 但缺少对运营过程管控、运营数据分析和业务模式创新等能力的培养; 课程教学对数据分析能力、数据思维和系统思维等通用能力培养的重视不够, 缺少以培养通用能力为目标的教学设计。据此, 从教学内容、教学方法、教学资源 and 评价机制四个方面提出“运营管理”课程教学改革方案。

关键词:人才能力需求; 运营管理; 人才培养; 教学改革

中图分类号: G642

文献标志码: A

文章编号: 1674-5884(2024)01-0051-06

运营管理是企业的核心职能。在当今竞争激烈的商业环境中, 运营管理水平已经成为企业关键的竞争力^[1-2]。为了保持竞争力并实现业务目标, 企业需要高素质的运营管理人才来管理运营系统^[3]。在大力推动制造业和实体经济高质量发展的背景下, 培养一大批运营管理人才是促进企业降本增效、转型升级, 尤其是数字化、绿色化转型的重要支撑^[4]。

市场需求的快速变化和高等院校人才培养体系的缓慢更新, 导致高等院校运营管理人才培养与企业需求匹配度不高^[5]。这主要表现在两个方面: 一是“运营管理”课程的教学重点与企业需求存在差异。“运营管理”课程教学主要关注理论知识和方法的讲授, 而企业急需的是运营管理人才的实践经验和解决问题的能力。因此, 企业更倾向于招聘有工作经验的运营管理人才, 而非应届毕业生。二是教学内容与实践应用脱节。目前, 大部分“运营管理”课程教材

都是基于传统理论体系编写的, 缺少新的运营管理实践。例如, 基于物联网和大数据等新技术的运营管理应用在教材中尚未得到充分体现。

为了有效解决上述问题, 运营管理人才培养应特别注重需求导向原则。有效挖掘企业对运营管理人才能力的需求, 实现高等院校人才培养与企业需求的良好匹配, 是目前提高运营管理人才培养质量和就业质量的重要途径。已有研究多通过分析网络招聘平台上的企业招聘信息来获取企业对某类专业人才的需求^[6-8], 并以此来指导高等院校的人才培养。公开发布招聘信息是企业向人力资源市场传递需求信息的主要途径。招聘信息反映了企业对专业人才知识、技能、素养等的需求状况。因此, 本研究基于企业招聘信息, 采用内容分析法挖掘企业对运营管理人才能力的需求, 分析“运营管理”课程教学中的能力培养与企业需求的匹配程度, 进而探索提升人才培养质量的

收稿日期: 2023-11-20

基金项目: 常州工学院教学建设项目 (cjrhk2021-10)

作者简介: 祝伟 (1981—), 男, 吉林省吉林市人, 副教授, 博士, 主要从事工商管理和教育经济研究。

“运营管理”课程教学改革方案。

1 运营管理人才能力需求分析

借鉴已有研究方法^[6-8],以招聘网站“前程无忧”为数据来源,首先使用 Python 爬虫程序抓取运营管理相关岗位面向应届大学生的招聘信息,其次利用 Python 的 Jieba 模块对招聘信息中的岗位职责和岗位要求文本进行分词,最后测算关键词的词频比重以表征企业对该关键词所代表的人才能力的需求程度。从该网站 2023 年 6 月发布的所有招聘信息中,初步检索到 7 430 条相关招聘信息,经过数据清洗后剩余有效招聘信息 2 674 条。其中,民营企业发布的招聘信息占比 53%,国有企业占比 20%,外资企业占比 12%。从行业分布来看,制造业发布的招聘信息占比 56%,零售业占比 18%,物流业占比 10%,信息通信业占比 9%,房地产业占比 5%。根据企业对运营管理人才能力需求关注点的差异,将能力需求划分为专业能力和通用能力两大类。下面分别从专业能

力和通用能力两方面分析企业对运营管理人才能力的需求。

1.1 运营管理人才专业能力需求分析

通过专业能力关键词词频分析,得到企业对运营管理人才专业能力的需求程度(即词频比重),如表 1 所示(按词频比重降序排列)。可以看出,企业对运营过程管控能力的需求程度最高,这反映了运营管理的核心功能,即对运营过程进行规划、设计、组织与控制。而且,企业对制定运营计划和推动运营计划执行的能力非常重视。同时,运营数据分析是科学制定计划和执行计划的基础,运营管理制度则是保障,因此,运营数据分析和制定运营管理制度的能力也受到企业的重视。此外,企业较为重视的能力还有流程设计与优化、制定生产计划等。总体来看,企业对运营管理人才专业能力的需求偏重于对运营系统的计划与设计,其次是对具体过程的组织与控制,如物料需求计划、库存管理、物流管理等。在项目管理方面,企业最重视的是项目计划与控制能力。

表 1 运营管理人才专业能力需求程度(关键词词频比重)

专业能力	词频比重(%)	专业能力	词频比重(%)	专业能力	词频比重(%)
运营过程管控	13.10	物流管理	2.18	项目团队管理	0.78
运营数据分析	10.61	成本收益分析	2.03	选址分析	0.78
推动运营计划执行	9.36	供应商管理	2.03	质量管理	0.78
制定运营计划	8.89	需求预测	1.72	项目风险管理	0.47
流程优化	8.74	制定服务标准	1.72	7S 管理	0.31
制定运营管理制度	7.64	设施布置	1.40	生产线平衡	0.31
制定生产计划	4.84	数字化转型	1.40	组织运营会议	0.31
流程设计	4.68	制定运营策略	1.25	6σ 管理	0.16
制定物料需求计划	2.81	供应链管理	1.09	项目评价	0.16
库存管理	2.65	制定运营战略	1.09	项目需求分析	0.16
精益生产	2.34	产品开发	0.78	业务模式创新	0.16
项目计划与控制	2.34	能力规划	0.78	制定项目管理标准	0.16

1.2 运营管理人才通用能力需求分析

通过通用能力关键词词频分析,得到企业对运营管理人才通用能力的需求程度,如表 2 所示。可以看出,熟练使用办公软件是企业最重视的通用能力,这也是运营管理人员日常工作的必备技能。团队协作、沟通和组织协调能力是企业非常重视的能力,因为运营管理职能需要与企业的其他职能频繁交互,高效的沟通和良好的人际关系是提高管理效率的关键因素。与此相关的还有文字表

达能力、语言表达能力和计划统筹能力等。运营管理不仅包括对运营系统的日常管理,还涉及运营战略、策略、计划等重要事项的制定,事关企业发展的方向和路径,因此,需要管理者具备很强的抗压能力、开拓精神、责任心和学习能力。企业对数据分析能力和数据思维的关注,反映出数字化转型对企业发展的重要性。其他诸如吃苦耐劳、积极主动、诚实守信、踏实肯干等优秀品质以及实践实习经历,也是企业比较重视的方面。

表 2 运营管理人才通用能力需求程度(关键词词频比重)

通用能力	词频比重(%)	通用能力	词频比重(%)	通用能力	词频比重(%)
熟练使用办公软件	12.15	学习能力	3.81	善于思考	0.98
抗压能力	6.54	吃苦耐劳	3.17	英语听说能力	0.98
团队协作能力	6.20	积极主动	2.68	管理能力	0.73
沟通协调能力	5.57	诚实守信	2.44	品行端正	0.73
分析问题能力	5.08	逻辑思维能力	2.44	事业心	0.73
开拓精神	5.03	踏实肯干	2.44	适应能力	0.49
文字表达能力	4.83	执行力	1.80	职业道德	0.59
解决问题能力	4.59	英语读写能力	1.71	发现问题能力	0.41
责任心	4.59	数据思维	1.46	系统思维	0.41
数据分析能力	4.59	计划统筹能力	1.32	谈判能力	0.30
组织协调能力	4.25	实习经历	1.22	心理素质	0.30
语言表达能力	3.86	创新能力	1.16	组织纪律性	0.30

2 “运营管理”课程教学中的能力培养与企业需求匹配分析

2.1 专业能力培养与企业需求匹配分析

表 3 列出了典型“运营管理”课程的教学模块、知识点与运营管理人才专业能力需求^[1]。可以看出,企业关注的大部分专业能力都可以找到对应的教学模块和知识点,但仍存在诸多供需不匹配的情况。例如:运营战略需要细化为与之相对应的具体策略和方案,这在已有课程中鲜有涉

及;已有课程仅对项目管理进行了简略介绍,对企业所注重的项目团队管理、需求分析、标准制定等鲜有涉及;运营过程管控、运营管理制度制定、运营会议组织等实务技能以及运营数据分析、数字化转型等数字技能也是已有课程亟需扩充的内容。对与专业能力需求相对应的知识点,有必要根据企业的需求程度来优化知识点内容和比重。例如:MRP 软件操作讲解的知识点需要增加,而动作研究和时间研究的知识点则可以精简。

表 3 “运营管理”课程的教学模块、知识点与专业能力需求

教学模块	知识点	专业能力需求
运营管理概述	运营管理的基本概念、主要内容和发展历程;运营战略;竞争力;生产率	制定运营战略;制定运营策略*;业务模式创新*
产品设计	产品设计流程;质量功能展开;服务设计	产品设计;制定服务标准*
能力规划	需求预测;产能决策;约束理论;排队论	需求预测;能力规划;成本收益分析
选址分析	选址的影响因素;选址步骤;选址方案评估	选址分析
流程选择与设施布置	流程策略;流程选择;设施布置决策;设施布置的定量分析	流程设计;流程优化;设施布置;生产线平衡
工作系统设计	方法研究;时间研究;人一机工程	制定服务标准*
生产计划	运营计划;综合计划;主生产计划	制定运营计划;制定生产计划;推动运营计划执行*
物料需求计划	物料需求计划的输入、输出和处理逻辑;制造资源计划;企业资源计划	制定物料需求计划
库存管理	有效库存管理;经济批量模型;随机库存问题;单周期模型	库存管理
作业计划	作业中心排序;生产作业控制;服务业作业计划	
供应链管理	基于供应链管理的物流、采购、库存管理;供应商管理	供应链管理;供应商管理;物流管理
精益生产	精益生产的概念、内涵和关键要素;精益改进;精益服务	精益生产;7S 管理
质量管理	全面质量管理;质量管理工具;质量控制	质量管理;6σ 管理
项目管理	项目生命周期;项目管理的计划与控制;网络计划技术;项目计划优化;风险管理	项目需求分析*;项目计划与控制;项目团队管理*;项目风险管理;项目评价*
无	无	运营过程管控*;制定运营管理制度*;组织运营会议*;运营数据分析*;数字化转型*

注:*表示该专业能力尚无对应的教学模块或知识点。

2.2 通用能力培养与企业需求匹配分析

“运营管理”课程内容涉及许多定量分析、数学模型、经验算法和工具软件,可以帮助学生提高逻辑思维能力、分析问题能力、计划统筹能力和决策能力等。然而,目前的课程教学往往以理论教学为主,偏重于知识讲授和专业能力培养,对通用能力培养重视不够。一方面,缺少对分析和解决企业真实场景下运营管理问题的训练,对软件实训、数据思维和系统思维训练等重视不足。另一方面,缺少以培养通用能力为目标的教学设计。例如:“运营管理”课程中蕴含大量关于职业道德、社会责任感和责任心等与通用能力培养相关的元素,但是教学中普遍对此挖掘不够;实践环节较少,缺乏培养团队协作、沟通和组织协调能力及文字和语言表达能力的相关训练。

3 “运营管理”课程教学改革方案

为解决“运营管理”课程教学中的能力培养与企业需求不匹配的问题,应以企业需求为导向进行课程教学改革,提升学生的运营管理专业能力和通用能力。借鉴已有研究的理念和实践^[5,9-10],从教学内容、教学方法、教学资源和评价机制四个方面进行“运营管理”课程教学改革。

3.1 教学内容改革

根据企业对运营管理人才能力的需求,重新梳理“运营管理”课程内容,形成模块化、层次化

的内容体系。如表4所示,教学模块包括运营战略与策略、产品开发、能力规划、选址、流程选择与设施布置、生产计划、库存和供应链管理、精益生产、质量管理、项目管理和数字化运营等。结合企业实际运营案例,将最新的运营管理理念、工具和方法融入课程内容。强化学生的数据驱动决策思维和能力培养,通过案例分析教会学生运用数字技术解决企业运营中的实际问题。以“课程设计+竞赛”驱动学生主动学习,积极实践,训练其运营管理技能、创新思维和创业就业能力。同时,针对不同教学模块的知识点,结合课程思政设计通用能力培养内容。

3.2 教学方法改革

课程伊始,将学生分成3~5人的小组,作为开展课程设计和参加企业运营竞赛的项目团队。课程设计主题是模拟成立一家企业,综合运用课程知识进行企业运营管理实训,最终形成企业运营设计报告并进行路演答辩。以学生自主提出的项目为主线串起各个教学模块的内容,达到提高学生自主学习积极性、主动性和解决实际问题能力的目的。借鉴MBA教学方法,广泛开展启发式、讨论式、参与式教学,综合运用情景模拟教学法、实景视频教学法和角色互换法等教学方法,借助智慧教室、慕课平台和虚拟仿真系统,构建线上线下相结合的教学模式,全方位提升教学效果。

表4 “运营管理”课程教学内容改革方案

教学模块	理论知识讲授	实践能力培养	通用能力培养
运营战略与策略	运营战略与策略的制定、选择、执行、评估与调整	分析企业运营战略与策略制定和业务模式创新的案例;制定拟创办企业的运营战略、运营策略和运营管理制度	树立积极正向且有社会责任感的企业使命、愿景和价值观;训练创新思维和市场分析能力
产品设计	产品设计的基本流程和关键环节,以及相关的项目管理、部门协调和风险管理	分析企业产品设计案例;模拟企业的市场调研、产品规划、产品设计、工艺选择等产品开发过程	树立创新意识和问题导向意识;训练创新思维和市场分析能力;了解低碳、绿色产品设计
能力规划	需求预测和能力规划的基本方法与数学模型	规划企业的生产能力或服务能力,包括生产设备、工艺流程、人员配置、物资供应等,以确保运营能力与市场需求相匹配	树立市场意识;训练系统性思维、数据分析能力和计划统筹能力
选址、流程选择与设施布置	选址、流程选择、设施布置和生产平衡的常用策略与分析方法	生产线平衡实训;模拟企业的选址评估、流程设计与优化、设施布置	树立成本意识和效率意识;训练数据分析能力
生产计划	制定综合计划、主生产计划、物料需求计划和作业计划的方法;企业资源计划概述	实训MRP和ERP软件使用;制定长期、中期、短期生产计划,设计任务分配、进度监控、质量控制、资源协调等环节	训练数据分析、计划统筹和组织协调能力

续表4

教学模块	理论知识讲授	实践能力培养	通用能力培养
库存和供应链管理	有效库存管理、经济批量模型、随机库存问题、单周期模型;基于供应链管理的物流、采购、库存和供应商管理	分析企业供应链管理案例;模拟分类存储、监控库存水平、合理订货或批量生产,以及物流管理、供应商管理、供应链风险管理	训练解决问题能力、数据分析能力、计划统筹和组织协调能力
精益生产	精益生产的概念、内涵、基本原则和关键要素;7S管理	分析企业精益生产案例,掌握价值流分析、流程优化、拉动式生产、持续改进和员工参与等方法	树立成本意识和效率意识;理解精益生产的价值观
质量管理	全面质量管理、质量管理工具、质量控制方法和质量管理体系、6 σ 管理	分析企业质量管理案例,掌握制定和执行质量标准、质量检验和测试制度,开展质量意识培训、质量改进与创新的方法	树立以顾客为中心、持续改进、系统化管理等质量管理理念;了解质量管理相关政策法规
项目管理	项目管理的原则、项目管理的计划与控制、网络计划技术、项目计划优化和风险管理	分析项目需求,制定项目管理标准、项目团队管理办法,制定项目计划、控制、评价和风险管理流程	训练计划和组织能力、沟通和协调能力、时间管理能力、风险管理能力
数字化运营	物联网、机器人、大数据、人工智能等数字技术在运营管理中的典型应用	分析企业数字化转型案例,了解企业如何应用数字技术精准分析市场需求和用户行为,实现智能化生产和供应链管理	训练数据思维和创新的能力
课程设计	综合运用上述理论知识	组建3~5人的小组,模拟成立一家企业,整合上述各模块的实践内容形成运营设计报告并答辩	训练计划和组织能力、沟通和协调能力、创新思维、文字和语言表达能力
企业运营竞赛	综合运用上述理论知识	组织学生参加全国企业竞争模拟大赛、全国高等院校数智化企业经营沙盘大赛、全国高校商业精英挑战赛等	训练计划和组织能力、沟通和协调能力、抗压能力、学习能力、文字和语言表达能力

3.3 教学资源建设

根据改革后的教学内容编写新的教材或讲义,充分体现产教融合、专创融合理念,注重运营管理理论与企业实践相结合,突出企业案例分析和实际操作内容。建设优质慕课,提供教学视频、案例分析、新技术应用视频、实训练习题、模拟软件等资源,方便学生自主学习和互动交流。主动争取具备条件的企业参与课程资源建设,为学生提供参观和实习的机会。将企业在运营管理中遇到的问题作为课程设计、毕业设计或创新创业大赛选题。此外,应定期更新教学资源,如增加最新的运营管理理念、工具和技术。

3.4 评价机制改革

通过评价机制改革,激励学生主动学习,激励教师改进教学,从而提升学生的能力培养效果。一方面,建立多元化评价机制。采用过程评价与结果评价相结合的方式,注重学生综合素质和实际操作能力的评价。评价环节包括课内实验、课堂表现、案例分析报告、认知实习报告、课程设计报告与现场答辩、企业运营竞赛等。另一方面,建

立有效的反馈机制。通过学生评教、教师评学等方式,及时了解学生的学习情况和反馈意见,以便对教学方法和内容进行持续改进。鼓励学生和企业对课程提出建议和意见,促进课程的不断完善。

4 结语

本研究基于网络招聘平台发布的运营管理相关岗位招聘信息,采用内容分析法挖掘企业对运营管理人才能力的需求,深入分析“运营管理”课程教学中的能力培养与企业需求的匹配程度。研究发现:在运营管理人才专业能力方面,目前的“运营管理”课程覆盖了部分企业重视的专业能力培养,但缺少对运营过程管控、运营数据分析、业务模式创新、项目管理等能力的培养;在运营管理人才通用能力方面,目前的课程教学对数据分析能力、数据思维和系统思维等通用能力培养重视不够,缺少以培养通用能力为目标的教学设计。据此,以企业需求为导向,以产教融合、专创融合理念为牵引,从教学内容、教学方法、教学资源和评价机制四个方面提出“运营管理”课程教学改

革方案,以提升学生解决企业运营管理实际问题的能力,进而提高运营管理人才培养质量和就业质量。

参考文献:

- [1] 马凤才.运营管理[M].北京:机械工业出版社,2022.
- [2] 王黎.中国式现代化需要中国式运营——专访运营管理专家刘宗斌[J].企业管理,2023(2):6-11.
- [3] 许秀丽,李晨,李旭东.精细化运营管理模式及实现路径的实践与探索[J].中国医院管理,2022(12):102-104.
- [4] 乔非,孔维畅,刘敏,等.面向智能制造的智能工厂运营管理[J].管理世界,2023(1):216-225,239,226.
- [5] 汪宁宁,杨涛,张梦颖.以企业需求为导向的“运营管理”课程教学创新与改革——以安徽大学物流管理专业为例[J].物流技术,2023(6):143-146,150.
- [6] 董伟,张美,王世斌,等.智能制造行业技能人才需求与培养匹配分析研究[J].高等工程教育研究,2018(6):131-138.
- [7] 胡忠义,李雅,吴江,等.基于招聘信息的商务智能人才需求分析与启示[J].信息资源管理学报,2019(3):111-118,129.
- [8] 邹凯,罗文鑫,蒋知义,等.大数据时代信息管理类人才社会需求的调研与分析[J].情报理论与实践,2022(11):54-60.
- [9] 陈俊洵.“互联网+”下“运营管理”教学模式的课程改革探究[J].科技风,2023(29):116-118.
- [10] 吴青聪,陈柏,吴洪涛.“课程+项目+竞赛”三位一体的“专创融合”课程教学改革与实践——以机器人工程学综合课程设计课程为例[J].创新创业理论研究与实践,2023(20):136-138,144.

Exploration on the Teaching Reform of the Course “Operation Management” Based on the Demand of Enterprises for Talent Ability

ZHU Wei, JIN Zhongkun

(School of Economics and Management, Changzhou Institute of Technology, Changzhou 213032, China)

Abstract: The demand of enterprises for the ability of operation management talents is constantly changing, and the talent training scheme of colleges and universities must be constantly updated to cultivate students to have the knowledge and skills required by enterprises. Based on the recruitment information of operation management related positions, the content analysis method is used to mine the needs of enterprises for the professional ability and general ability of operation management talents, and to analyze the matching degree between the ability training of the course “operation management” and the needs of enterprises. The results show that the current course “operation management” covers the needs of enterprises for some professional abilities, but it lacks the training of abilities such as operation process control, operation data analysis and business model innovation; and that the teaching process pays insufficient attention to the training of general abilities such as data analysis, data thinking and system thinking, and lacks the teaching design aiming at training general abilities. Accordingly, the teaching reform scheme of the course “operation management” is proposed from four aspects: teaching content, teaching methods, teaching resources and evaluation mechanism.

Key words: talent ability demand; operation management; talent training; teaching reform

(责任校对 朱正余)