

# 通信企业管理复习整理

## 小题知识点：

### 1.企业的特征（P3）

商品性：企业制造产品或提供服务所必须的各种原材料、燃料、能源、劳动力、机器设备，甚至一些零部件、半成品等都需要支付一定数量的货币从外部取得；利用这些资源经过加工转换生产出来的产品或服务也需要标以一定的价格，在和市场上的用户或消费者手中的货币相交换。

### 2.个人企业（P5）

个人企业指由业主个人出资兴办、业主自己直接负责经营的企业，又称个人业主制企业、个人独资企业。由一个自然人出资，财产为个人所有，无限责任公司。

### 3.股份有限公司（P8）

股东大会是最高权力机构。

### 4.职能型组织结构（P9）

缺点：这种组织结构形式妨碍了企业必要的集中领导和统一指导，形成了多头领导，对基层来讲是“上边千条线，下边一根针”。现代企业一般不适用这种形式。

### 5.矩阵型组织结构（P11）

缺点：由于实行纵向、横向的双重领导。

### 6.管理的特征（P13）

管理的特征：目的性、组织性、人本性、创新性、艺术性（管理的艺术性强调的是管理人员必须在管理实践中发挥积极性、主动性、创造性，因地制宜地将管理知识与具体管理实践活动相结合，进行有效的管理。艺术性与科学性不矛盾。）

### 7.法约尔——一般管理理论（P25）

等级链与跳板原则

### 8.价值链分析（P68）

企业的支持活动：人力资源管理，技术开发，投入物采购

企业基础活动：内部后勤，生产，外服部，市场营销，售后服务

### 9.差异化战略（P72）

差异化战略是指企业提供的产品/服务标新立异，满足顾客特殊的需求，形成竞争优势的战略。

### 10.企业生产系统的构成（P98）

硬件要素：生产技术、生产设施、生产规模、生产一体化；

软件要素：生产计划、生产环境、生产质量、人员管理。

### 11.生产的分类

加工装配型生产（离散）：机床、汽车、家具、电子设备、服装。

流水线生产（连续）：化工、炼油、冶金、食品、造纸。

### 12.质量的概念（P121）

不仅指产品质量，也包括过程质量，服务质量。

### 13.人力资源的再生性（P166）

人在工作以后，可以通过不断地学习和更新自己的知识，提高技能；而且通过工作，可以积累经验，充实提高。

#### 14.人性观演进阶段说（P173）

理性经济人性观、社会人性观

#### 15.绩效考评应遵循的原则(P184)

与企业价值观一致的原则、时效性原则

#### 16.评估内容（P186）

德、能、勤、绩。

#### 17.企业支付能力（偿债能力）（P220）

流动比率、速动比率、资产负债率、利息保障倍数。

#### 18.物资储备定额（P235）

物资储备定额的构成：保险储备定额（只有发生意外，不能满足生产需要时才能动用。）

#### 19.经济寿命

有设备的维持费决定

#### 20.市场的细分（P280）

按地理变量分类：国家、地区、城市规模、气候、人口密度、地形地貌。

#### 21.目标市场选择模式（P282）

产品市场集中型、产品专业型、市场专业化型、选择性专业化型、整体市场。

#### 22.产品整体概念（P285）

核心产品、形式产品和附加产品。

#### 23.成熟期（P290）

销售额增长缓慢下来，利润缓慢下降。采取主动出击的策略，包括市场改良、产品改良和市场营销组合改良。产品需要改良更新。

#### 24.经销商（P294）

拥有商品所有权的中间商，独立经营，自负盈亏，自担风险。批发商和零售商都属于经销商。

### 名词解释：

#### 1.战略管理（P46）

它是构筑在企业战略基础上的管理行为和管理科学，是企业在处理自身与环境关系的过程中实现其宗旨的管理过程，是决定企业长期表现的一系列管理决策和行动，它包括企业战略的制定、评价、实施和控制。

#### 2.人力资源的概念（P165）

指一切具有正常智力的人。是指能够推动国民经济和社会发展的具有智力劳动和体力劳动能力的人的总和。

#### 3.物资消耗定额（P233）

是指在一定时期内和在一定的生产技术组织条件下，为制造单位产品或完成单位生产任务所必须消耗的物资数量的标准。

#### 4.市场营销的定义（P266）

在不断变化的市场环境中，旨在满足消费需要，实现企业目标的商务活动过程。

## 简答题：

### 1.举例四大管理职能：（P20）

- (1)计划职能是指管理者为实现组织目标对工作所进行的筹划活动.
- (2)组织职能是管理者为实现组织目标而建立与协调组织结构的工作过程.
- (3)领导职能是指管理者指挥,激励下级,以有效实现组织目标的行为.
- (4)控制职能是指管理者为保证实际工作与目标一致而进行的活动.

### 2.解释战略管理阶段：（P47）

战略分析、战略选择、战略实施。

### 3.解释企业经营战略层次（P47）

公司战略、业务战略、职能战略、操作战略。

是一个以公司目标为最终方向，以公司战略为核心和依据，由业务战略、职能战略和操作战略层层分解、相互支持和协调所组成的战略层次网。

### 4.企业总体环境分析（P53）

#### 1、政治法律环境

制定法律法规、产业政策、政府预算

#### 2、经济环境

#### 3、社会文化环境

#### 4、技术环境

### 5.生产管理的基本原则（P98）

讲求经济效益、坚持市场导向、实行科学管理、组织均衡生产、实施可持续发展战略。

### 6.企业资金筹集原则（P211）

合理性、效益性、合法性。

### 7.资金筹集的方式（P213）

银行贷款、发行企业债券、发行股票、融资租赁、买方信贷、利用外资。

### 8.市场细分的原则（P281）

可衡量性、可进入性、可盈利性、对营销策略反应的差异性。

### 9.促销在市场活动中的作用（P299）

提供信息情报、引起购买欲望，扩大产品需求、突出产品特点，建立产品形象、维持和扩大企业的市场份额。

## 计算题：

- 1.例题 3-1（P108）
- 2.例题 8-1（P240）
- 3.例题 7.1.5（210）