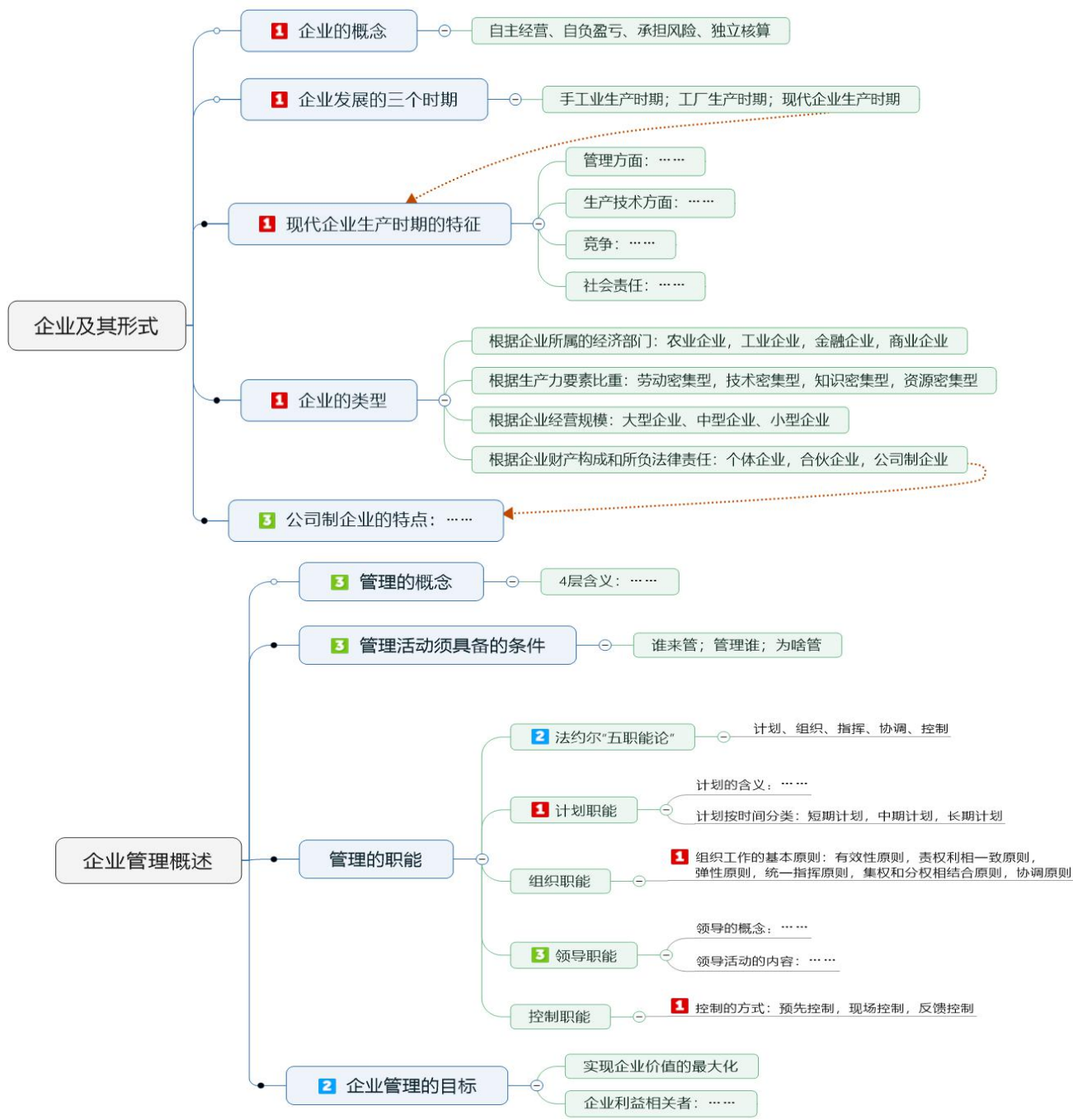


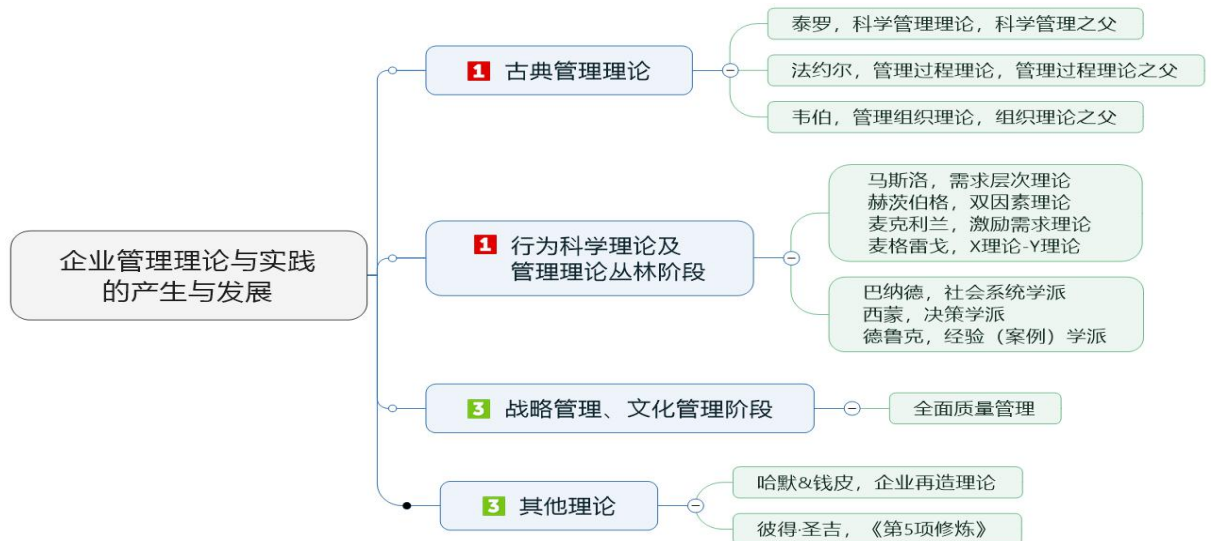
网络经济与企业管理第一节课官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图





二、本章知识点及考频总结

第 1 章：企业管理概论

第一节 1.1 企业及其形式

知识点 1：企业的概念一般来说，企业是指从事商品的生产、流通或服务等活动为满足社会需要进行自主经营、自负盈亏、承担风险、独立核算，具有法人资格的基本经济单位。

- 1、企业是以**市场**为导向从事商品生产和流通的经济组织。
- 2、企业是以**价值增值**作为其经济活动的目的。
- 3、企业进行（自主经营）、（独立核算）和（自负盈亏）。

知识点 2：企业发展的三个时期：手工业生产时期、工厂生产时期、现代企业生产时期

工厂制度的建立也标志着企业的真正形成

知识点 3：现代企业生产时期的特征

- 1、拥有现代技术。
- 2、拥有现代化管理。 **显著特征**
- 3、所有者与经营者相分离。

知识点 4：企业的类型

A 根据企业所属的经济部门，可以将企业划分为：农业企业、工业企业、金融企业、商业企业等。

B 根据生产力要素比重，可以将企业划分为：劳动密集型企业、技术密集型企业、知识密集型企业、资源密集型企业等。

c 根据企业经营规模：大型企业、中型企业、小型企业

D 根据企业财产构成和所负法律责任：

1、个体企业

又叫独资企业，是由业主个人出资兴办，由业主自己经营。

2、合伙企业

由两个或两个以上的个人共同出资，通过签订协议联合经营。

3、公司制企业（如有限责任公司和股份有限公司）

由两个以上的出资者共同出资、依法组建，以盈利为目的的企业法人，是联合经营的企业组织形式。

知识点 5：公司制企业的特点

公司制企业有三个突出特点：公司制企业是法人；实行有限责任制度；所有权和经营权相分离。

第二节 企业管理概述

知识点 1：管理的概念

管理是管理者或管理机构，在一定范围内，通过计划、组织、领导、控制等工作，对组织的资源进行合理配置和有效整合，以实现组织预定目标的动态过程。

四层含义：

管理是一个动态的过程

管理的目的是达到组织的预定目标

管理的载体是组织

管理的核心是对资源的合理配置和有效整合

知识点 2：管理活动须具备的条件

管理的主体、管理的客体、管理的目的（多选）

知识点 3：法约尔“五职能论”

法约尔认为，企业的管理活动就是由计划、组织、指挥、协调、控制这五种职能组成的，被后人称为“五职能论”。

知识点 4：管理的计划职能

计划的种类 A 长期计划—五年以上、中期计划—1-5 年、短期计划—一年以内（选择）

知识点 5：组织工作的基本原则

①有效性原则（精简人员实现任务和责任到人，有效地避免了推诿和扯皮现象）

②统一指挥原则（最早由法约尔提出）

③责权利相一致原则（避免“有责无权”和“有权无责”）

④集权与分权相结合原则（即正确的授权）

⑤弹性原则

⑥协调原则（“整体功能大于部分功能之和”）

知识点 6：领导活动的内容

领导是领导者影响并感召个人和群体去追求某些目标的行为和过程。

领导者的影响力来自：一是职位权力；一是个人权力。

领导活动的内容：

①权力的形成和运用 ②指导 ③激励

④沟通 ⑤协调 ⑥营造组织气氛，建设组织文化。

知识点 7：控制的方式

预先控制（前馈控制）；现场控制（适时控制）；反馈控制（事后控制）

知识点 8：企业管理的目标

1. 企业是以价值增值作为其经济活动的目的。

2. 企业管理的目标是实现企业价值的最大化。

3. 不仅考虑股东的利益，还要充分体现企业所有利益相关者的利益。（股东、客户、供应商、员工、社会）

第三节 企业管理理论与实践的产生与发展

知识点 1：古典管理理论

代表人物及其理论：

1. 泰罗的科学管理理论“科学管理之父”。重点管理中研究了工厂管理中如何提高效率，如何使用科学思想，科学方法处理和解决企业管理问题；

2、法约尔的管理过程理论“管理过程理论之父”。提出了管理具有计划、组织、指挥、协调和控制 5 大职能和 14 条管理原则；

3、韦伯的理想行政组织体系“组织理论之父”。提出了理想行政组织体系理论

知识点 2：行为科学理论

a 马斯洛的需求层次理论 b 赫茨伯格的双因素理论

c 麦克莱兰的激励需求理论 d 麦格雷戈的 X 理论-Y 理论

知识点 3：管理理论丛林

a 巴纳德为创始人的社会系统学派、b 以西蒙为代表的决策学派、c 以德鲁克为代表的经验（案例）学派。

知识点 4：战略管理、文化管理理论

20 世纪 60 年代中后期到 80 年代初，企业管理学界开始重点研究战略管理理论。

20 世纪六七十年代，日本引进美国质量管理专家戴明和朱兰的全面质量管理的思想。

企业文化成为 80 年代企业管理研究的重点。

知识点 5：其他理论

20 世纪 80 年代后期到 90 年代初，迈克尔·哈默与詹姆斯·钱皮《再造企业——管理革命的宣言书》

20 世纪 90 年代后期，彼得·圣吉《第 5 项修炼》-企业唯一持久的竞争优势源于比竞争对手学得更快、更好的能力。

第四节 网络时代的企业环境

知识点 1：网络时代企业面对的机遇

- 1、企业可以更好地满足顾客的个性化需求；
- 2、企业可以降低交易成本；
- 3、企业可以减少库存；
- 4、企业可以使合作竞争战略更便利地实施；
- 5、提高获取知识、应用知识的能力。

知识点 2：网络时代企业面临的挑战

- 1、企业面临日益激烈的竞争；
- 2、顾客的权力大大增强；
- 3、企业的整体盈利水平将会降低；
- 4、企业关键的成功因素将会改变；
- 5、企业资源配置的方式和界限将会发生重大变化。

第五节 网络时代企业管理的变革

知识点 1：企业管理拓展的范围

1. 网络企业管理。
2. 企业的网络化管理。
3. 更加重视以知识资本为核心的无形资产的管理。
4. 企业管理的范围拓展到整个供应链。

知识点 2：企业管理创新的内容

- 1、企业战略管理的创新；
- 2、企业组织管理的创新；
- 3、网络营销成为营销管理的重要内容；
- 4、敏捷制造成为企业生产运作管理最重要的方式；
- 5、企业财务管理将向战略型、集成化方向发展；
- 6、回归人本管理，重视人力资源管理；
- 7、知识管理成为企业管理的重要内容；
- 8、更加重视文化管理。

知识点 3：企业战略管理的重点

开发和培育核心能力成为企业战略管理的重点。

知识点 4：企业组织结构变革的方向

企业组织结构的变革(企业组织结构的变革朝着扁平化、柔性化、虚拟化以及网络化趋势发展)

知识点 5：企业管理方法和手段的创新

(1) 准时制(JIT)在需要的时候,按需要的量,生产所需的产品;零废品,零库存,零准备时间

(2) 制造资源计划(MRPⅡ)确保企业连续、均衡地生产,实现信息流、物流与资金流的有机集成,以计划与控制为主线

(3) 并行工程(CE) (4) 计算机集成制造系统(CIMS)

(5) 企业资源计划(ERP)以客户需求为导向,实行企业内外资源优化配置,消除生产经营过程中一切无效的劳动和资源

(6) 分销资源计划(DRP) (7) 企业内部网和互联网(Intranet 和 Internet) (8) 电子数据交换系统(EDI)

三、配套练习题

1、企业为满足社会需要而进行自主经营、自负盈亏、独立核算和（ B ）。单选题

1504

A:分担风险 B:承担风险

C:回避风险 D:转嫁风险

2、下列关于企业的说法正确的是（ ABDE ）。多选题 1610

A:企业是一个独立的经济实体

B:企业必须具备自主进行经营活动的权力

C:企业无论在哪一个发展阶段，都必须以利润最大化为主要目标

D:企业对自身的经营管理拥有决策权和实施权

E:企业必须对自己的经营成果负完全责任

3、企业是从事商品生产和经营活动的经济组织，必须以（ D ）为导向。单选题 1704

A:经济 B:利润

C:价值 D:市场

4、纵观企业的发展过程，大致经历了三个时期，其第二个时期是（ A ）。单选题 1404

A:工厂生产时期 B:机器大工业时期

C:手工业生产时期 D:现代企业生产时期

形成一项管理活动必须具备的基本条件，包括（ ABD ）。多选题 1210

A:有管理的主体 B:有管理的客体

C:有管理的空间 D:有管理的目的

E:有管理的时间

管理的首要职能是（ A ）。单选题 1310

A:计划 B:协调

C:组织 D:指挥

组织系统的优势之一是“整体功能大于部分之和”，这体现了组织工作的（ D ）。

单选题 0901

A:有效性原则 B:统一指挥原则

C:弹性原则 D:协调原则

被誉为“科学管理之父”的是（ D ）。单选题 1504

A:韦伯 B:马斯洛 C:法约尔 D:泰罗

经验（案例）学派的代表人物是（ C ）。单选题 1301

A:巴纳德 B:西蒙 C:德鲁克 D:孔茨

20 世纪 60~70 年代日本引入了美国质量管理专家戴明和朱兰的（ B ）。单选题 0801

A:战略管理思想 B:全面质量管理的思想

C:流程改造的思想 D:市场营销的思想

企业战略管理的重点是（ A ）。单选题 1504

A:开发和培育核心能力 B:开发关键产品

C:提高管理者素质 D:加大市场营销力度

为应对网络经济的挑战，企业组织结构变革的方向有（ ACDE ）。单选题 1604

A:柔性化 B:职能化

C:虚拟化 D:网络化

E:扁平化

哪种管理方法的目标是通过管理，尽可能做到“零废品”、“零库存”和“零准备时间”（ D ）。单选题 1604

A:CIMS B:ERP

C:MRPD:JIT

体现了以客户需求为导向，消除生产经营过程中一切无效的劳动和资源的管理思想是（ B ）。单选题 1610

A:CIMS B:ERP

C:JIT D:MRP II

四、其余课程安排

1. 记得完成作业及随堂考（重播可做）
2. 有关课程问题在群里可以向老师提问。老师看见后会第一时间回复。

提醒：

每次上课7:15进课堂

可以提问个性化问题

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图

第2章 企业战略管理



二、本章知识点及考频总结

第二章 企业战略管理

第一节 战略的性质与类型

知识点1:企业战略的三个层次

(1)企业总体战略:又称为经营战略, 是对企业整体经营的方向、原则、方针所作的规定。 企业战略需要回答的根本性问题为“企业的业务是什么以及应该是什么?” 企业如何运行 的指导思想

(2)事业层战略:又称为竞争战略, 又称为业务层战略或者 SBU 战略。竞争战略是在企业 总体战略的制约下, 指导和管理具体战略经营单位的计划和行动。

(3)职能战略:又称职能部门战略, 是企业研究开发、生产作业、市场营销、财务管理 and 人力资源管理等主要职能部门的短期战略规划。

知识点 2:企业战略管理的特点 (1)整体性(2)长期性(3)权威性(4)环境适应性

知识点 3:企业战略管理的过程 (1)确定企业的使命(2)明确企业的目的和目标 (3)企业战略条件分析(4)制订战略方案 (5)战略方案优选

第二节 企业战略环境分析

知识点1:企业环境的构成企业环境可分成(微观环境)和(宏观环境)。

A 微观环境包括那些直接影响企业履行其使命善听行动者、供应商、各种市场中间商、顾客、竞争对手等。

B 宏观环境包括那些影响企业微观环境中所有行动者的较广泛的社会力量或因素, 包括人口、 经济、技术、政治、法律的以及社会文化方面的力量和因素。

知识点 2:产业环境分析的内容 (1)产业的特性(2)产业的寿命周期分析(3)产业的发展状况(4)产业的竞争结构分析

知识点 3:产业的寿命周期

初创期(高风险低收益)成长期(高风险高收益) 成熟期(低风险高收益)衰退期(高风险低收益)

知识点 4:迈克尔·波特的五力竞争说

1 顾客 2 现实竞争者 3 潜在竞争者 4 替代品压力 5 供应商

第三节 企业资源与能力分析

知识点 1:什么是企业的核心能力

企业核心能力的概念:是企业独有的、能够支撑企业长期竞争优势的能力。 体现在员工身上的核心能力要素是:技术体系、管理体系和价值观念与行为规范。

知识点 2:核心能力的特性

(1)有价值的创造能力(2)异质性:独一无二。(3)难模仿性(4)不可交易性
(5)扩展性(6)动态性。

知识点 3:核心能力的载体 核心产品是核心能力的载体。

知识点 4:核心能力的来源 一是企业所具有的资源, 另一个是企业的内聚能力。

知识点 5:如何判断企业资源的价值:稀缺性、持久性和可替代性

第四节 经营战略的分析与制订

知识点 1:战略分析的主要内容和方法

市场透视分析 产业分析 竞争对手分析

知识点 2:什么是市场细分 市场细分, 就是企业按照某个(些)“细分变数”把整个市场细分为若干需要不同的产品和 市场营销组合的亚市场

知识点 3:企业价值活动的分类

基本活动(内部后勤/生产经营/外部后勤/市场销售/售后服务)和辅助活动(人力资源管理/技术开发/采购)。

知识点 4:发展型企业战略的形式 集中发展型战略/复合多样化战略/同心多样化战略/纵向一体化/横向一体化企业战略

知识点 5:波士顿矩阵对战略经营单位的分类 在确定资源组合方面可以使用波士顿矩阵作为分析工具。

明星类 金牛类 问号类 瘦狗类

第五节 竞争战略的分析与选择

知识点 1:波特提出的三种企业竞争战略 总成本领先战略、差别化战略和重点战略

知识点 2:总成本领先战略

知识点 3:差别化战略

知识点 4:重点战略

知识点 5:价值创新战略逻辑 价值创新战略是基于对顾客价值分析基础上的战略。

价值创新战略逻辑:

- 1、产业假设 2、战略重点
- 2、顾客 4、资产与能力 5、提供的产品和服务

三、配套练习题

1、企业的微观环境包括那些直接影响企业履行其使命状况的(ACDE)。多选题

1504

A:市场中间商 B:社会力量 C:供应商 D:顾客 E:竞争对手

2、投资于此产业的企业数量少，且新技术多、风险高、收益低，则该产业处于(B)。单选题 1610

A:成熟期 B:成长期 C:引入期 D:衰退期

3、企业独有的、能够支撑企业长期竞争优势的是(D)。单选题 1310

A:生产能力 B:研发能力 C:市场开拓能力 D:核心能力

4、企业核心能力中使用知识和创造知识的控制系统是(C)。单选题 1301

A:企业员工身上的知识和技能 B:技术体系

C:管理体系 D:价值观念与行为规范

5、夏普公司将其液晶技术应用于笔记本电脑、袖珍计算器、移动电话等领域并获得一席之地，这体现了核心能力的(C)。单选题 1504

A:难模仿性 B:不可交易性C:扩展性 D:动态性

6、战略经营单位简称(C)。单选题 0810

A:SUB B:USB C:SBU D:BSU

7、企业的核心能力有两个相互补充的来源，一是企业所具有的资源，另一个是(A)。单选题 1110

A:企业的内聚能力 B:企业的战略

C:企业的客户关系 D:企业的人力资源

8、判断企业资源是否具有战略价值，可以从哪几个方面进行判断(BDE)。多选题 1704

A:有用性 B:稀缺性C:动态性 D:持久性 E:可替代性

9、根据不同的国家，确定产品的目标市场，属于哪一种战略分析(C)。单选题 1604 A:竞争优势分析 B:竞争对手分析

C:市场细分 D:产业分析

10、在竞争优势分析的基本价值链模型中，属于支持辅助活动的是(B)。单选题 1210

A:市场销售 B:采购

C:生产经营 D:售后服务

11、增加同企业现有产品或劳务相类似的新产品或新劳务，这是(D)。单选题 0910

A:集中发展战略 B:纵向一体化战略 C:横向一体化战略 D:同心多样化战略

12、在确定资源组合方面常使用的分析工具是(B)。单选题 1404

A:五力分析模型 B:波士顿矩阵

C:行业生命周期分析 D:价值链分析

13、迈克尔·波特在《竞争战略》中提出，企业竞争战略的基本类型有(ABC)

A:总成本领先战略 B:差别化战略C:重点战略 D:价值创新战略 E:组合战略

14、差别化战略的风险与缺点是(B)。单选题 1001

A:导致成本的减小B:对手可能会以较低代价模仿

C:产品的特殊性容易被客户接受D:顾客的价格敏感性下降)

四、其余课程安排

1. 记得完成作业及随堂考（重播可做）

2. 有关课程问题在群里可以向老师提问。

老师看见后会第一时间回复。

提醒：

每次上课7：15进课堂

可以提问个性化问题

网络经济与企业管理

第 3 章 官方笔记

目 录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图

第3章 客户关系管理



二、本章知识点及考频总结

第三章 客户关系管理

第一节 客户关系管理概述

知识点 1:客户关系管理的特点

- 1、CRM 是一种经营理念:核心思想是将企业的客户(包括最终客户、分销商和合作伙伴) 作为最重要的企业资源之一。
- 2、CRM 是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理机制。(一对一)
- 3、CRM 包含一整套解决方案(互联网、多媒体技术、电子商务、数据仓库)

知识点 2:客户关系管理产生的背景 经营理念更新的需要、企业管理模式更新的需要、提高核心竞争力的需要、信息技术的推动。

知识点 3:客户关系管理的意义:改善客户服务, 提高客户满意度

第二节 客户关系管理的流程

知识点 1:客户关系管理的基本流程

补充:企业价值活动可以分为基本活动和辅助活动(选择)

(一)基本流程可分为五个阶段1.客户分析 2.深入了解目标客户3 发展关系网络
4 创造客户价值 5 管理客户关系

(二)辅助活动包含:企业文化和领导、业务流程重组、人力资源管理过程、IT/数据库基础设施和组织结构设计。

知识点 2:客户价值的构成

历史价值:到目前为止已经实现了的客户价值

当前价值:如果客户当前行为模式不发生变化, 在将来会给企业带来的客户价值

潜在价值:如果企业通过有效的交叉销售、调动客户积极性或客户向别人推荐产品和服务 等, 从而可能增加的客户价值

知识点 3:影响客户终生价值的因素

影响终生价值的因素『简答题』

- 1、所有来自客户初始购买的收益流, 所有与客户购买有关的直接可变成本;
- 2、客户购买的频率;
- 3、客户购买的时间长度;
- 4、客户购买其他产品的喜好及其收益流;
- 5、客户推荐给朋友、同事及其他人的可能。

知识点 4:客户投资与利润分析 把客户分为忠诚的客户、重复购买的客户、普通的客户和期望的客户 忠诚客户(企业投资少, 回报丰厚)、期望客户(企业投资大, 得到的回报少)

知识点 5:客户组合分析法1 历史价值低、客户的潜在价值高(培育)2 历史价值高、客户的潜在价值高(投资)3 历史价值高、客户的潜在价值低(维持)4 历史价值低、客户的潜在价值低(放弃)

第三节客户关系管理的解决方案

知识点 1:客户关系管理系统的 4 个子系统业务操作管理、客户合作管理、数据分析管理、信息技术管理

知识点 2:业务操作管理子系统各个模块的构成

营销管理模块:具有市场分析、市场预测和市场活动管理功能。

销售管理模块:包括四个部件:销售部件、现场销售管理部件、沟通渠道部件和销售业绩部件。

客户服务模块:服务部件、合同部件、客户关系部件和移动现场服务部件

知识点 3:企业与客户互动的渠道 企业与客户互动的渠道:呼叫中心、电话交流、网上交流、电子邮件、传真、信件以及与客户直接接触等

知识点 4:客户关系管理的关键技术 (一)呼叫中心技术 (二)数据仓库

(三)商业智能(四)Web 的集成管理

第四节 客户关系管理的实施

知识点 1:实施客户关系管理的八步法1、确立业务计划 2、建立客户关系管理项目团队 3、分析客户需求, 开展信息

系统初建 4、明确企业应用需求 5、为客户关系管理不同级别系统设置优先级 6、选择合适的方案7、组织用户培训 8、使用、维护、评估和改进

知识点 2:实施客户关系管理的条件 1、专注于流程,设计长远规划 2、遵循专业化、社会化和开放式的运作思路 3、着力加强对渠道和应用子系统的集成 4、加强支持网络应用的能力 5、极大地重视人的因素

三、配套练习题

1、客户关系管理简称(C)。单选题 1310

A:CCD B:VMI C:CRM D:DSS

2、一个客户的价值构成包括(ACD)。多选题 0901

A:历史价值 B 远期价值C:当前价值 D:潜在价值 E:短期价值

3、在客户组合分析法中,针对低历史价值、高潜在价值的客户应采取(D

A:维持策略 B:投资策略

C:放弃策略 D:培育策略

4、在客户投资和利润分析中,高投资、低利润的是(A)。单选题 1201

A:期望的客户 B:普通的客户 C:重复购买的客户 D:忠诚的客户

5、一个有效的、完整的客户关系管理应用系统的子系统一般包括:业务操作管理、客户合作管 理和(D)。单选题 1110

A:生产管理 B:销售管理 C:财务管理 D:数据分析管理

6、在客户关系管理系统中的业务操作管理子系统，能够实现从报价、订货一直到付款、给付佣 金的全程销售的自动化，提高销售的有效性的模块是(B)。单选题 0901

- A:营销管理模块 B:销售管理模块
C:客户服务模块 D:呼叫中心模块

7、在客户关系管理系统的业务操作管理子系统中，属于销售管理模块的部件是(C)。 单选题 1310

- A:合同部件 B:客户关系部件
C:销售部件 D:服务部件

8、在客户关系管理系统中的业务操作管理子系统中，属于营销管理模块的功能的是(B)。 单选题 1001

- A:现场销售管理 B 市场分析
C:合同管理 D:移动现场服务

四、其余课程安排

- 1.记得完成作业及随堂考（重播可做）
- 2.有关课程问题在群里可以向老师提问。
老师看见后会第一时间回复。

提醒：

每次上课7：15进课堂

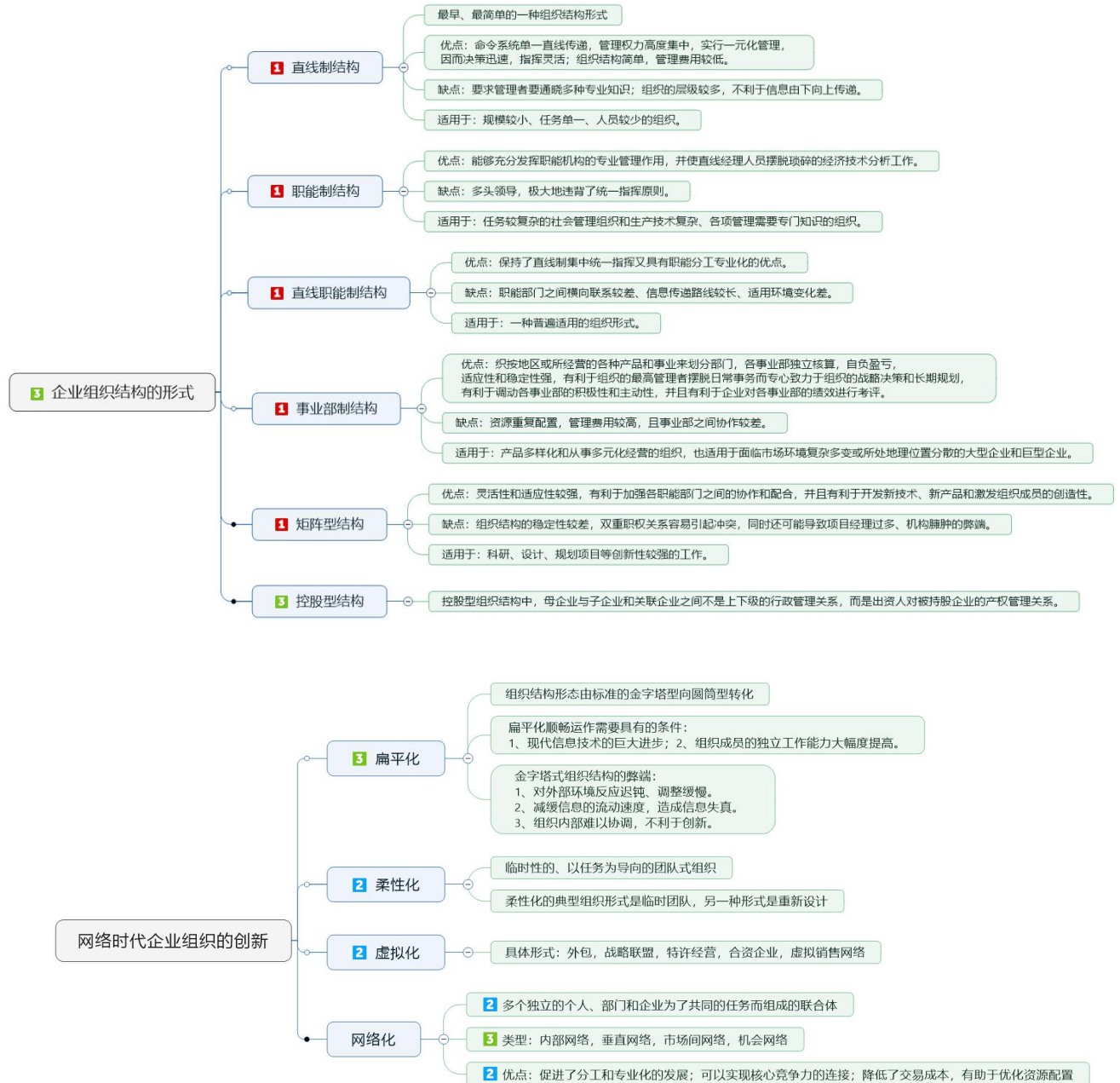
可以提问个性化问题

网络经济与企业管理 第4章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第四章 企业组织管理

第一节 企业组织管理概述

知识点 1：企业组织的基本职能

- （一）保证企业功能的实现
- （二）保持企业活动的协调性和提高企业的效率
- （三）维护企业的稳定性和适应性

知识点 2：企业组织管理的含义

组织管理是为了有效地配置企业内部的有限资源，为了实现一定的共同目标而按照一定的

规则和程序构成的一种责权结构安排和人事安排，其目的是在于确保以最高的效率，实现

组织目标。

企业的管理职能：组织管理（基础职能）/人力资源管理/战略管理/领导管理/财务管理/文

化管理

知识点 3：企业组织管理的内容

（一）组织设计

根据组织目标设计和建立一套组织机构和职位系统。

确定职权关系，从而把组织上下左右联系起来。

与管理的其他职能相结合，以保证所设计和建立的组织结构有效地运转。

（二）组织运作

组织运作是使设计好的组织运行和运转起来。

（三）组织调整

组织结构调整的动力更多的是来自企业的外部。

第二节 企业组织结构的形式

知识点 1：企业组织结构有哪些形式

直线制结构/职能制结构/直线职能制结构/事业部结构/矩阵型结构/控股型结构

知识点 2：直线制结构及其特点

优点：命令系统单一直线传递，管理权力高度集中，实行一元化管理，因而决策迅速，指

挥灵活；组织结构简单，管理费用较低。

缺点：要求管理者要通晓多种专业知识；组织的层级较多，不利于信息由上向下传递。

适用于：规模较小、任务单一、人员较少的组织。

知识点 3：职能制结构及其特点

1、特点：在组织中设置若干职能专门化的机构，这些职能机构在自己的职责范围内，都有

权向下发布命令和指示。

2、优点：能够充分发挥职能机构的专业管理作用，并使直线经理人员摆脱琐碎的经济技术分析工作。

3、缺点：多头领导，极大地违背了统一指挥原则。

4、适用于：任务较复杂的社会管理组织和生产技术复杂、各项管理需要具有专门知识的企业

管理组织。

知识点 4：直线职能制结构及其特点

直线职能制结构是一种由综合直线制和职能制两种类型组织的特点而形成的组织结构形式。

它与直线制的区别在于，职能机构只是作为直线管理者的管理和助手，他们不具有对下面直接进行指挥的权力。

1、特点：保持了直线制集中统一指挥又具有职能分工专业化的优点（选择）

2、缺点：职能部门之间横向联系较差、信息传递路线较长、适用环境变化差

知识点 5：事业部制结构及其特点

1、特点：组织按地区或所经营的各种产品和事业来划分部门，各事业部门独立核算，自负盈亏，适应性和稳定性强，有利于组织的最高管理者摆脱日常事务而专心致力于组织的战略决策和长期规划，有利于调动各事业部门的积极性和主动性，有利于企业对各事业部的绩效进行考评。

2、缺点：资源重复配置，管理费用较高，事业部之间协作较差。

3、适用于：产品多样化和从事多元化经营的组织，以及面临市场环境复杂多变或所处地理位置分散的大型企业和巨型企业

知识点 6：矩阵型结构及其特点

这种结构的优点：灵活性和适应性较强，有利于加强各职能部门之间的协作和配合，并且有利于开发新技术、新产品和激发组织成员的创造性。

缺点：组织结构稳定性较差，双重职权关系容易引起冲突，同时还可能导致项目经理过多、

机构臃肿的弊端。

适用于：科研、设计、规划项目等创新性较强的工作。

知识点 7：控股型结构及其特点

控股型组织结构中，母企业与子企业和关联企业之间不是上下级的行政管理关系，而是出资人对被持股企业的产权管理关系。

第三节网络时代企业组织的创新

知识点 1：什么是组织结构扁平化

组织结构扁平化是指减少管理层次而扩大企业管理幅度，组织结构形态由标准的金字塔型向圆筒型转化。

组织结构扁平化的顺畅运作需要具有两个重要条件：

- 1、现代信息技术的巨大进步；
- 2、组织成员的独立工作能力大幅度提高。

知识点 2：金字塔式组织结构的弊端

对外部环境反应迟钝、调整缓慢。

减缓信息的流动速度，造成信息失真。

组织内部难以协调，不利于创新。

知识点 3：什么是组织结构柔性化

组织结构柔性化是指组织结构上不设置固定的和正式的组织机构，而代之以一些临时性的、

以任务为导向的团队式组织。

具有柔性化的企业组织结构必须具有弹性，非常敏捷，又能够快速响应市场的变化。

柔性化的典型组织形式是临时团队，另一种形式是重新设计。

知识点 4：组织虚拟化的具体形式

1、外包：企业不擅长的一部分工作交给外部企业去做。（制造业）

2、战略联盟：由两个或两个以上的企业，为达到共同拥有市场、共同使用资源等战略目标，

通过各种契约而结成的优势互补、风险共担、要素双向或多向流动的松散型网络组织。（制造业）

3、特许经营：也称经营模式特许或特许连锁。（零售业、宾馆业、餐饮业）

知识点 5：什么是网络型组织

网络型组织是由多个独立的个人、部门和企业为了共同的任务而组成的联合体，它的运行不靠传统的层级控制，而是在定义成员角色和各自任务的基础上通过密集的多边联系、互利和交互式的合作来完成共同追求的目标

知识点 6：网络型组织的类型

类型：内部网络、垂直网络、市场间网络、机会网络（将众多生产者和消费者联系起来，共同构成机会网络。）

知识点 7：网络型组织的优点

促进了分工和专业化的发展；实现核心竞争力的连接；降低交易成本；有助于优化资源配置

第四节 企业组织再造

知识点 1：什么是 3C 理论

20 世纪六七十年代以来，信息技术革命使企业的经营环境和运行方式发生了很大的变化，市场竞争日益激烈，企业面临着严峻挑战，有些管理专家用 3C 理论阐述这种全新的挑战。

（顾客、竞争、变化）（选择题）

知识点 2：什么是企业再造

1993 年，迈克·哈默和詹姆斯·钱皮提出了流程再造（Business Process Reengineering,

BPR）理论。

企业再造：为了在衡量绩效的关键指标上取得显著改善，从根本上重新思考、彻底改造业务流程。其中，衡量绩效的关键指标包括产品和服务质量、顾客满意度、成本、员工工作效率等。

企业再造的特点：（案例分析）

- 1、企业再造需要从根本上重新思考业已形成的基本信念。
- 2、以顾客为中心是企业再造的出发点。（满足顾客需求是企业获胜的关键）
- 3、企业再造是一次彻底的变革
- 4、企业通过业务流程再造可望取得显著的进步
- 5、企业再造从重新设计业务流程着手（核心）
- 6、企业再造实质上是管理和组织的创新（组织机构扁平化）（实质）
- 7、企业再造实施人本管理（企业和员工的共同成长）（关键）
- 8、企业再造重视信息技术的应用

知识点 3：企业再造的实施步骤（文字；★★★）

- 1、构建企业再造的团队（有创新、变革意识的领导团队、经理人员、小组成员、高管组成的指导委员会、负责企业再造的总监）
- 2、对现有流程进行全面分析（识别业务流程、对业务流程进行分析和诊断）
- 3、业务流程再造（关键流程带动一般流程）
- 4、组织实施与持续改善（试运行阶段观测到问题，及时修正）

知识点 4：企业再造的基础工作（文字；★★★）

- 1、建立有效的组织保障
- 2、建立流程管理信息系统
- 3、重塑企业文化（团队精神、企业和员工的相互承诺）
- 4、培养复合型人才（流程变得简便，内部工作变得复杂）

第五节 学习型组织

知识点 1：学习型组织的特点

学习型组织的特点【简答题】

- 1、组织成员拥有一个共同的愿景（源于个人的意愿，又高于个人意愿）
- 2、组织是由多个创造性个体组成的团队（团队是基本的学习单位）
- 3、善于不断学习（终身学习、全员学习、全过程学习、团队学习）
- 4、自主管理（边工作边学习）
- 5、领导者的新角色（设计组织发展的基本理念，促进每个人的学习）
- 6、建立知识联盟（企业之间的互相学习、信息资源共享）

知识点 2：五项修炼

1、自我超越：是学习型组织的精神基础。指组织内的每一个成员集中精力，培养耐心，全

身心投入，不断突破个人能力的极限。

2、改善心智模式：要求企业组织不断地随着外部环境的变化适时调整、革新企业组织内部

的习惯做法

3、建立共同愿景：远景（企业发展的远大目标）和愿望（远大目标被全体成员接受，体现组织成员的共同愿望）

4、团队学习（发挥集体智慧）

5、系统思考：以系统而非片段的方法来观察分析事物。是五项修炼的核心。

三、配套练习题

企业组织的基本职能是（ ABCDE ）。多选题 1101

A:保证企业功能的实现 B:保持企业活动的协调性

C:提高企业的效率 D:维护企业的稳定性

E:维护企业的适应性

为了实现一定的共同目标而按照一定的规则和程序构成的一种责权安排和人事安排是（ C ）。单选题 1504

A:组织 B:组织安排

C:组织管理 D:组织设计

组织管理的基本内容就是设计、建立并保持一种组织结构，具体来说，以下不属于组织管理

的基本内容是（ B ）。单选题 0810

A:组织设计 B:组织分解

C:组织运作 D:组织调整

与古代军队的组织结构最接近的组织结构形式是（ A ）。单选题 1604

A:直线化 B:事业部

C:职能制 D:矩阵制

极大地违背了统一指挥原则的组织结构形式是（ A ）。单选题 1010

A:职能制结构 B:直线制结构

C:事业部制结构 D:控股型结构

以下哪些选项属于事业部制组织结构的优点（ CDE ）。多选题 1704

A:有利于充分发挥职能机构的专业管理作用

B:有利于加强各职能部门之间的协作和配合

C:有利于组织的最高管理者摆脱日常事务

D:有利于调动各事业部的积极性和主动性

E:有利于对各事业部的绩效进行考评

控股型组织结构中，母企业与子企业的关系是（ B ）。单选题 1110

A:行政管理关系 B:产权管理关系

C:上下级关系 D:同事关系

对传统组织进行改革，减少管理层级、扩大管理幅度，这是指（ C ）。单选题 0910

A:组织结构柔性化 B:组织结构虚拟化

C:组织结构扁平化 D:组织结构网络化

传统的金字塔式组织结构表现出来的弊端是（ C ）。单选题 1001

A:容易进行纵向沟通 B:不容易造成信息失真

C:对外部环境反应迟钝 D:容易进行组织内部协调

某企业组织创新后，其研发部门开发新品速度更快且承担了更多的任务，这反映了（ C ）。单选题 1610

A:组织结构扁平化 B:组织结构虚拟化

C:组织结构柔性化 D:组织结构敏捷化

组织外部虚拟化的具体形式有（ ABCDE ）。多选题 1404

A:外包 B:战略联盟

C:特许经营 D:合资企业 E:虚拟销售网络

网络型组织的基本类型不包括（ A ）。单选题 1504

A:外部网络 B:垂直网络

C:市场间网络 D:机会网络

网络型组织的优点包括（ ABCE ）。多选题 1110

A:网络型组织促进了分工和专业化的发展

B:网络型组织可以实现核心价值链的连接

C:网络型组织降低了交易成本

D:网络型组织实现稳定性和变革性的统一

E:网络型组织有助于优化资源配置

3C 理论是指顾客、变化和（ C ）。单选题 1201

A:商业 B:沟通

C:竞争 D:创造

为了在衡量绩效的关键指标上取得显著改善而从根本上重新思考、彻底改造业务流程的概念

是（ A ）。单选题 1310

A:企业再造 B:外包

C:扁平化 D:流程重组

企业再造理论的核心是（ C ）。单选题 1704

A:以顾客为中心 B:坚持市场导向

C:重新设计业务流程 D:组织创新

学习型组织的修炼包括（ ABCDE ）。多选题 1210

A:建立共同愿景 B:团队学习

C:系统思考 D:自我超越

E:改善心智模式

学习型组织的精神基础是（ D ）。单选题 1201

A: 建立共同愿景 B:团队学习

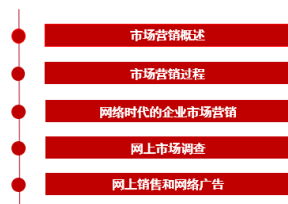
C:系统思考 D:自我超越

网络经济与企业管理第 5 章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第五章 市场营销管理

第一节 市场营销概述

知识点 1：什么是市场营销

在变化的市场环境中，为满足消费需要、实现企业目标而进行的商务活动过程，包括市场调研、选择目标市场、产品开发、产品定价、渠道选择、产品促销、产品储存和运输、产品销售、提供服务等一系列与市场有关的经营活动——（市场营销）

在营销过程中，目标消费者是核心。

第二节 市场营销过程

知识点 1：市场营销的过程

- 1、市场分析
- 2、市场细分和目标市场选择
- 3、市场营销调研
- 4、市场营销组合决策

知识点 2：目标营销经历的三个阶段

- 1、市场细分
- 2、选择目标市场
- 3、进行市场定位

知识点 3：选择目标市场的三种战略

- 1. 无差异营销:企业不考虑各细分市场的特性，而突出市场需求的共性，只推出单一产品，运用单一市场营销组合，力求在一定程度上满足尽可能多的顾客的需求。降低成本。
- 2. 差异营销:企业选择两个以上的细分市场作为目标市场，为不同的细分市场设计有差异的产品，并运用不同的营销组合来适应各个子市场的需要。可以满足多样化的需求，扩大销量，但会增加成本。

3. 集中营销:企业集中所有力量, 以一个细分市场作为目标市场, 试图在较小的子市场中占据较大的市场份额。以专业化的优势获得较高收益, 但面临风险较大。

知识点 4: 市场营销组合策略

麦卡锡的 4P: 产品、价格、地点(分销)和促销 (选择题)

促销组合决策: 在消费品市场上, 最重要的促销方式是广告, 人员推销则是产业市场最重要的促销工具。(选择题)

知识点 5: 品牌策略

(1) 品牌使用者策略(企业可以采用制造商品品牌和经销商品牌以及两者混合使用的三种策略。)

(2) 品牌统分策略(统一品牌策略、个别品牌策略、系列化品牌策略——企业把一种知名度较高的产品品牌作为系列产品的牌号的策略)

(3) 多品牌策略

知识点 6: 影响定价的因素

内部因素(定价目标、产品成本、企业的营销组合)

外部因素(市场需求、市场结构、国家政策及其他外部因素)

知识点 7: 定价的方法

A 成本导向定价 B 需求导向定价 C 竞争导向定价

知识点 8: 分销渠道的三种类型

A 密集分销(制造商尽可能多地通过许多负责任的、适当的批发商和零售商推销其产品的分销战略)

B 选择分销(选择分销是指制造商在某一地区仅以少数精选的、最适合的中间商推销其产品)

C 独家分销(制造商在某一地区仅选择一家中间商推销其产品)

知识点 9: 四种基本的促销方式

广告(消费品市场上最重要的促销方式)、人员推销(产业市场最重要的促销方式)、销售促进和公关宣传(公共关系: 促销组合中间接的促销方式)

第三节 网络时代的企业市场营销

知识点 1: 什么是网络营销

网络营销是企业整体营销战略的一个组成部分, 是建立在互联网基础之上、借助于互联网的特性来实现一定营销目标的一种营销手段。

传统营销属于单项模式、间接式、多阶层的模式;网络营销是一种互动、直接、即时反馈的

模式

知识点 2: 网络营销的特点

1、跨时空 2、交互性 3、高效性 4、经济性 5、整合性

知识点 3: 整合营销 4cs 理论

product→研究消费者的需求和欲望 (Consumer)

price →研究消费者愿意付出的成本 (Cost)

promotion →加强与消费者的交流 (Communication)

place →为消费者提供方便 (Convenience)

知识点 4: 网络营销的内容和层次

1、网上宣传 2、网上调研 3、网络分销联系 4、网上直接销售 5、网上营销集成

第四节 网上市场调查

知识点 1: 网上市场调查的本质

资料库/调查工具/营销工具

知识点 2: 网上直接市场调查的方法

网上问卷调查法 /网上实验法/网上观察法

知识点 3: 网上直接调查的步骤

知识点 4: 网上间接市场调查

第五节 网上销售和网络营销

知识点 1: 网上销售渠道的功能: 订货/结算/配送

知识点 2: 网上销售渠道的类型

1、B—B (Business to Business), 企业对企业的模式, 如阿里巴巴

2、B—C (Business to Customer), 企业对消费者模式, 如当当网

知识点 3: 网上售后服务的特点

便捷性、灵活性和个性化、低廉性、直接性

知识点 4: 网络广告的类型

1、按钮型广告 2、旗帜型广告 3、主页型广告 4、弹出式广告 5、电子邮件广告

6、文字链接广告

三、配套练习题

在变化的市场环境中,为满足消费需要、实现企业目标而进行的商务活动过程,包括市场调研、选择目标市场、产品开发、产品定价、渠道选择、产品促销等一系列与市场有关的经营活动被称为(B)。 单选题 1410

A:流程再造 B:市场营销

C:企业运作管理 D:企业组织管理, E:维护企业的适应性

目标营销要经历三个阶段,它们包括市场细分、选择目标市场和(C)。 单选题 0910

A:市场差异分析 B:顾客分组

C:进行市场定位 D:4Ps 营销组合

市场细分的基础是(C)。 单选题 1704

A:顾客购买的动机 B:顾客购买的频率

C:顾客需求的异质性 D:顾客需求的同质

企业选择两个以上的细分市场作为目标市场,为不同的细分市场设计有差异的产品,并运用不同的营销组合来适应各个子市场的需要的营销战略是(D)。 单选题 1404

A:集中营销 B:无差异市场营销

C:网络营销 D:差异市场营销

福特汽车公司只推出一种型号的汽车产品满足市场,属于()。 单选题 1604

A:无差异市场营销 B:集中市场营销

C:单一市场营销 D:差异市场营销

从内部因素看,影响定价的因素主要有定价目标、产品成本和(C)。 单选题 1201

A:产品品牌 B:地点/分销

C:企业的营销组合 D:企业利润目标

企业的定价方法主要有(ACD)。 多选题 1110

A:成本导向定价 B:政策导向定价

C:需求导向定价 D:竞争导向定价 E:促销导向定价

制造商在某一地区仅以少数精选的、最合适的中间商推销其产品。这种渠道是(B)。 单选题 1301

A:密集分销 B:选择分销

C:独家分销 D:定销

在消费品市场上,最重要的促销方式是(A)。 单选题 1101

A:广告 B:人员推销

C:销售促进 D:公共关系

4C 理论主张研究的内容有()。 多选题 1301

A:消费者的需要和欲望(consumer wants and needs)

B:消费者自身的改变(change)

C:消费者为满足其需求所愿意付出的成本(cost)

D:为消费者购买产品提供方便(convenience)

E:加强与消费者的沟通与交流(communication)

网上销售渠道不具备的功能是(B)。 单选题 1301

A:订货 B:发货

C:结算 D:配送

阿里巴巴全球电子商务网站的销售渠道属于(C)。 单选题 1310

A:B—C B:C—C

C:B—B D:C—B

网上售后服务的特点有便捷性、低廉性、直接性、灵活性和（ A ）。 单选题 1510

A:个性化 B:互动性

C:丰富性 D:易统计性

当用户进入网页时，自动开启一个新的浏览器窗口，以吸引读者直接到相关网址浏览的网络广告是（ D ）。 单选题 1404

A:按钮型广告 B:旗帜型广告

C:主页型广告 D:弹出式广告

网络经济与企业管理第 6 章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第六章 企业运作管理

第一节 运作管理概述

知识点 1：什么是运作

运作泛指将投入转化为产出的过程，该过程既可以是制造有形产品，也可以是提供服务。

知识点 2：运作的概念及内容

运作管理是组织为了达成其目标，对运作系统与运作过程进行计划、组织与控制等一系列管理工作的总称。

基本内容：

- 1、运作管理的基本指导思想与运作战略决策
- 2、运作系统设计、构建与管理
- 3、运行系统的运行与管理
- 4、上述三个方面的评估、完善、改进以及变革

知识点 3：运作对资源的消耗

固定类、变动类和时间

知识点 4：运作管理经历的三个阶段

- 1、早期的自由粗放式管理阶段
- 2、科学管理阶段（泰勒、福特）是针对大量生产的要求，以标准化、简单化、专业化为目标，运用流水生产线，力求实现劳动机械化，并通过流水作业方式促进劳动分工，使生产专业化，提高了生产率，降低了成本。

3、现代化管理阶段：进入品种小批量、多品种变批量甚至是个性化定制的时代

第二节 准时生产

知识点 1：什么是准时生产（JIT）

准时生产（Just-In-Time，简称 JIT）：企业只在需要的时候，按需要的量，生产所需要的产品。主要应用在工序比较稳定的重复式生产。

JIT 是在日本丰田生产方式的基础上发展起来的，也被称为“丰田生产模式”

“丰田生产模式”发挥作用的关键原因是尊重人的作用（选择）

知识点 2：实施 JIT 生产模式的要点

- 1、暴露问题和瓶颈 2、消除浪费 3、改进产品设计
- 4、改进工厂布局和流程设计 5、改进人力资源
- 6、全面质量管理 7、拉式调度和看板生产控制系统 8、与供货商紧密合作

知识点 3：七种可以被消除的浪费

丰田公司的滕野长定义了七种可以被消除的浪费

- 1、过量生产的浪费 2、等待时间的浪费
- 3、运输的浪费 4、库存的浪费
- 5、有产品缺陷的浪费 6、多余动作的浪费 7、过程（工序）的浪费

第三节 敏捷制造

知识点 1：什么是敏捷制造

敏捷性是指企业在不断变化、不可预测的经营环境中善于应变的能力，它是企业在市场中生存和领先能力的综合表现。

知识点 2：敏捷制造涉及的 6 个领域（单选：★★★）

A 企业结构、管理层次：虚拟企业/人力资源管理/法律障碍

B 技术角度：集成产品与过程开发/并行过程/过程与设备/信息与控制

知识点 3：什么是虚拟企业

虚拟企业是指为适应快速、多变的市场需求，由制造商、联合供应商、经销商乃至顾客，以共同和及时地开发、生产、销售多样化及定制化产品的一种企业模式。

虚拟企业是临时性企业——因此也叫动态联盟，是敏捷制造模式中基础和核心的组织形式。

知识点 4：虚拟企业的特征

- 1、人力虚拟化 2、运作弹性化 3、信息网络化 4、组织结构动态化
- 5、并行分布式作业

知识点 5: 虚拟企业的形式虚拟生产（耐克公司）、虚拟开发、虚拟销售、虚拟管理、虚拟服务

知识点 6: 敏捷制造的支撑技术

- 1、分布式网络通讯技术
- 2、计算机集成制造技术
- 3、计算机支持的协同工作
- 4、 workflow 管理技术

三、配套练习题

将投入转化为产出的过程是指（ C ）。单选题 1504

A:运营 B:生产

C:运作 D:运作管理

组织为了达成其目标，对运作系统与运作过程进行计划、组织与控制等一系列管理工作称为

（ B ）。单选题 1404

A:生产管理 B:运作管理

C:销售管理 D:采购管理

以下不属于运作管理中对资源消耗的分类的内容是（ C ）。单选题 1604

A:固定类 B:变动类

C:空间 D:时间

哪种体制是针对大量生产的要求，以标准化、简单化、专业化为目标的运作管理方式

（ B ）。单选题 1610

A:泰勒制 B:福特制

C:韦伯制 D:丰田制

准时生产（JIT）也被称为（ D ）。单选题 1201

A:推式生产 B:全面质量管理

C:制造资源计划 D:丰田生产模式

属于可以被消除的浪费有（ ABCDE ）。多选题 1510

A:过量生产的浪费 B:等待时间的浪费

C:运输的浪费 D:库存的浪费 E:多余动作的浪费

“丰田生产模式”发挥作用的关键原因是（ A ）。单选题 1601

A:尊重人的作用 B:消除浪费

C:改进产品设计 D:全面质量管理

企业在不断变化、不可预测的经营环境中善于应变的能力是指其（ B ）。单选题 1504

A:灵活性 B:敏捷性

C:多变性 D:应变性

虚拟企业的形式主要有虚拟生产、虚拟开发、虚拟销售、虚拟管理和（ A ）。单选题 1301

A:虚拟服务 B:虚拟财务

C:虚拟经营 D:虚拟调查

虚拟企业也叫（ A ）。单选题 1404

A:动态联盟 B:临时团队

C:集团企业 D:控股型企业

虚拟企业成功与否的首要条件是（ A ）。单选题 1110

A:人力资源虚拟化 B:运作弹性化

C:信息网络化 D:组织结构动态化

网络经济与企业管理第7章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第七章 企业财务管理

第一节 企业财务管理概述

知识点 1：什么是企业财务管理

企业财务管理，是指企业为实现企业价值的最大化，对生产经营活动中所需的各种资金的筹集、运用、回收与分配，进行计划、组织、协调、控制管理的总称。

知识点 2: 财务管理的目标

利润最大化、股东财富最大化、企业价值最大化（企业财务管理的合理目标）

知识点 3: 财务管理的原则

1、系统原则 2、平衡原则 3、弹性原则 4、比例原则 5、灵活性原则 6、优化原则

知识点 4: 财务管理的方法（选择：★★★）

财务预测方法、财务决策方法、财务计划方法、财务分析方法

知识点 5: 财务预测方法 分为定性预测法和定量预测法。

知识点 6: 财务决策方法（单选：★★★★）

常见方法：优选对比法、数学微分法、线性规划法、概论决策法、损益决策法。

知识点 7: 财务计划方法（选择：★★★★） 平衡法、因素法、比例法、定额法

知识点 8: 财务分析方法（选择：★★★★）

A 对比分析法 B 比率分析法 C 综合分析法

第二节 企业财务管理的内容

知识点 1: 企业财务管理的内容（多选：★★★）

1、融资管理 2、投资管理 3、成本管理 4、利润管理

知识点 2: 企业的融资方式（选择：★★★★）

资本是企业的血液。融资是企业财务运作的起点，是决定现代企业资本运动规模和生产经营发展程度的重要环节。

1、吸收直接投资 2、发行股票 3、发行债券 4、银行借款 5、商业信用：商品交易过程中用于买方延期付款或卖方预收货款而形成的企业之间的一种直接信用关系。 6、租赁融资 7、内部积累

知识点 3: 投资的分类（单选：★★★★★）

1、按期限可分为长期投资和短期投资

2、按方式可分为直接投资和间接投资

3. 按收益确定性可分为确定性投资和不确定性投资

4. 按投资的方向可分为对内投资和对外投资

知识点 4：投资管理的原则（单选；★★★）

1、投资收益最大化原则 2、投资风险降低原则

知识点 5：投资决策程序（文字，单选；★★★）

1、市场分析与预测 2、确定投资项目的约束条件 3、设计投资方案

4、对投资方案进行可行性研究 5、确定投资方案 6、投资决策的跟踪和检查

知识点 6：投资决策的方法（单选；★★★★）

1、静态分析法：不考虑资金的时间价值。分为（净收益法、回收期法和投资收益率法）。

2、动态分析法：不仅考虑资金的时间价值，还考虑项目在整个寿命周期的经济活动和经济效益。分为净现值法和内部收益率法。（选择）

第三节 网络时代财务管理的变革

知识点 1：网络时代财务管理的观念（选择，简答；★★★）

1、泛财务资源观念 2、人本化理财观念 3、风险理财观念 4、信息理财观念

知识点 2：网络时代财务管理的目标（选择，文字；★★★）

1、利益相关者的利益（股东、管理层、债权人、员工等）

2、社会责任（社会公共利益、生态平衡、公害污染、慈善事业）

补充考点：网络时代企业财务管理环境的变革主要来自经济环境、技术环境和金融环境

知识点 3：网络时代财务管理内容的变革（选择，文字；★★★）

（一）投资管理：企业投资重点发生了转变。网络时代，无形资产应成为企业最主要的投资对象。

投资决策方法与投资方案效益评价有所转变。

（二）预算管理（三）风险管理（四）利润管理

第四节 全面解决方案：网络财务

知识点 1：什么是网络财务（单选；★★★）

网络财务，是基于 Internet/Intranet 技术，以财务管理为核心，业务管理与财务管理一体化，支持电子商务，能够实现各种远程操作和事中动态会计核算与在线财务管理，能够处理电子单据和进行电子货币结算的一种全新的财务管理模式。

网络财务是企业级的而不是部门级的财务应用。

网络财务是把网络技术与财务管理结合起来的财务管理模式。

知识点 2：网络财务的特点（文字，选择；★★★）

- 1、实现企业财务与业务的协同 2、实现在线管理 3、实现会计工具和财务介质电子化
4、提供个性化财务信息 5、实现远程处理、集中监控、动态管理 6、提供网上理财功能

三、配套练习题

企业对市场经营活动中所需的各种资金的筹集、运用、回收与分配，进行计划、组织、协调、控制管理的总称是（ B ）。 单选题 1504

A:运作管理 B:财务管理 C:组织管理 D:知识管理

网络时代，企业财务管理的合理目标是（ C ）。 单选题 0910

A:利润最大化 B:股东财富最大化

C:企业价值最大化 D:顾客价值最大化

目前，最具有代表性的财务管理的目标主要有（ ACD ）。 多选题 1404

A:利润最大化 B:企业发展长远化

C:股东财富最大化 D:企业价值最大化 E:员工收入最大化

企业在追求理财过程及结果的准确性和节约性的同时，对财务状况的安排要留有余地。这是贯彻了（ B ）。 单选题 1101

A:比例原则 B:弹性原则

C:平衡原则 D:优化原则

从财务管理环节的角度来说，财务管理的方法不包括（ C ）。 单选题 1301

A:财务预测方法 B:财务决策方法

C:财务核查方法 D:财务分析方法

财务预测方法中，定量预测又可分为趋势预测法和（ D ）。 单选题 1010

A:平衡预测法 B:因素预测法

C:比例预测法 D:因果预测法

在编制财务计划时，根据影响某项指标的各种因素来推算该指标计划数的方法是（ A ）。 单选题 1404

A:因素法 B:比例法

C:平衡法 D:定额法

把有关指标进行对比，用比率来反映它们之间的财务关系，以揭示企业财务状况的一种财务分析方法的是（ B ）。 单选题 1410

A:对比分析法 B:比率分析法

C:综合分析法 D:杜邦分析法

企业财务运作的起点是（ C ）。 单选题 1201

A: 收入 B:成本

C:融资 D:注册资本

商品交易过程中由于买方延期付款或卖方预收货款而形成的企业之间的关系是（ D ）。 单选题 1010

A:外部积累 B:直接投资

C:租赁融资 D:商业信用

财务管理中，投资管理的原则包括投资收益最大化原则和（ B ）。 单选题 1201

A:投资流动性原则 B:投资风险降低原则

C:投资多样化原则 D:投资平衡原则

企业投资决策程序的第一步是（ C ）。 单选题 1604

A:设计投资方案 B:明确投资项目条件

C:市场分析与预测 D:对投资方案进行可行性研究

企业价值最大化的目标满足了（ ABCDE ）。 多选题 1301

A:资本所有者的投资要求

B:债权人得到债权收益（利息）及本金的要求

C:客户得到满意商品和相应服务的要求

D:企业管理者得到相应报酬、荣誉和地位的要求

E:企业职工得到劳动报酬、相应的工作条件和福利待遇的要求

在网络时代财务管理内容发生了变革，其中企业投资重点是（ B ）。 单选题 1710

A:人力资源资本 B:无形资产

C:虚拟产业 D:有形资产

关于网络财务的内涵说法正确的是（ D ）。 单选题 1710

A:基于 Internet / Intranet 技术，以利润管理为核心 财务管理

B:业务管理与财务管理独立运行，支持电子商务 一体化

C:是部门级的财务应用 企业级

D:是把网络技术与财务管理方法结合起来的一种新的财务管理模式

网络财务下，会计核算主要是（ B ）。 单选题 1210

A:事前的静态核算 B:事中的动态核算

C:事后的动态核算 D:事后的静态核算

网络经济与企业管理第 8 章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第 8 章：人力资源管理

第一节 人力资源管理概述

知识点 1：人力资源的概念及特征（选择；★★★★★）

人力资源作为特殊的资源，是指能为社会创造价值并能被组织所利用的体力和脑力的总和。

（二）特点：

- 1、双重性(人力资源同时具有生产性和消费性)
- 2、能动性(人力资源在经济活动中居于主导地位，是经济资源中的核心资源)
- 3、再生性
- 4、时效性
- 5、社会性

人力资源管理的概念和内容

知识点 2：人力资源管理的内容（文字，选择；★★★）

- 1、人力资源规划
- 2、工作分析与设计(根据组织结构确定各职位说明书)
- 3、人员选聘与录用
- 4、员工培训与开发
- 5、绩效管理
- 6、薪酬管理
- 7、安全与健康
- 8、员工关系管理

知识点 3：人力资源管理的基本原则（选择；★★★★）

综合效率原则/使用和开发相结合原则/公平竞争原则/激励原则

第二节 人力资源规划与工作分析

知识点 1：人力资源规划的内容（选择；★★★）

人力资源规划的内容分为两个层次：组织的人力资源规划和人力资源的各项具体业务规划。

知识点 2：人力资源规划流程（单选；★★★）

- 1、核查现有人力资源
- 2、人力资源需求预测

- 3、人力资源供给预测
- 4、制定人力资源规划
- 5、人力资源规划实施
- 6、人力资源评估反馈

知识点 3：什么是工作分析（单选；★★★）

工作分析是对组织中某个特定工作职务的目的、任务与职责、权力、隶属关系、工作条件、

任职资格等相关信息进行收集与分析，以便对该职务的工作做出明确的规定，并确定完成该工作所需要的行为、条件、人员的过程。

知识点 4：工作分析的作用（选择，简答；★★★）

工作分析的作用体现在：

- 1、人力资源规划方面
- 2、员工的招聘与选拔方面
- 3、绩效评估方面
- 4、员工培训与开发方面
- 5、合理确定工资报酬方面
- 6、员工职业生涯规划方面

知识点 5：工作分析的流程（选择，简答；★★★）

准备阶段、调查阶段、分析阶段和完成阶段

第三节 人员选聘与培训

知识点 1：员工招聘与选用程序（选择；★★★）

- 1、人员招聘
- 2、人员选拔
- 3、人员录用及新员工培训
- 4、招聘评估

知识点 2：员工培训的分类（选择；★★★★★）

- 1、从培训与工作的关系来划分，有在职培训、脱产培训和半脱产培训
- 2、从培训的目的来划分，有文化补习、学历教育、岗位职务培训
- 3、从培训的层次上划分，有高级、中级和初级培训

第四节 绩效管理与薪酬管理

知识点 1：绩效管理的特点（选择，文字；★★★）

以组织战略为导向，是综合管理组织、团队和员工绩效的过程。提高工作绩效的有力工具。

促进员工能力开发的重要手段。是一个完整的系统。

知识点 2：薪酬管理的内容（单选：★★★★★）

薪酬包括经济报酬和非经济报酬。

经济报酬包括雇员收到的周薪、月薪、年薪以及各种奖金等佣金形式的薪酬。

- 1、基本薪酬：企业按照一定的时间周期，定期向员工发放的固定报酬(选择)
- 2、绩效薪酬：根据员工的年度绩效评价的结果而确定的对基础薪资的增加部分(选择)
- 3、奖金：在薪酬中根据员工的工作绩效进行浮动的部分。奖金也称激励薪资，个体奖励、团队奖励、组织奖励。
- 4、津贴：对员工工作中的不利因素的一种补偿（企业对出差人员基于出差补助）
- 5、福利：带薪休假、补充保险、住房补贴(选择)

非经济报酬是不直接以金钱的方式体现的，诸如度假、各种保险、培训等。

知识点 3：影响薪酬的因素（选择，文字：★★★）

外部影响因素：劳动力市场、经济条件、政府和工会

内部影响因素：组织的规模、组织的薪酬预算、薪酬政策的制定者

第五节 网络时代人力资源管理模式

知识点 1：网上招聘的作用（选择，简答：★★★）

高级网上招聘是公司在网站上发布招聘信息，并通过电子邮件或简历库收集应聘信息，利用软件测试考察应聘者。

初级网上招聘是公司在网上发布招聘信息，但鼓励应聘者通过传统渠道应聘。

网上招聘的优势：覆盖面广、信息反馈快、招聘公开透明（选择）

知识点 2：网上招聘应注意的问题（选择，简答：★★★）

信息处理的复杂性、虚假信息的大量存在、应聘者受到限制、服务体系不完整

知识点 3：网上培训的原则（选择，简答：★★★）

- 1、趣味性
- 2、个性化
- 3、互动性
- 4、主创性

知识点 4：虚拟团队及其特征（选择，简答；★★★）

虚拟团队是为了开发某种特殊的产品或者解决某一特殊问题而设置的团队，是信息时代的一种新的组织模式，其成员可以跨越时间、空间甚至组织边界，借助于现代信息通信技术进行交流、沟通。

虚拟团队的成员一般由不同领域的专家组成，一般实行自我管理和自我指导。

就时间而言，可以是短暂的，也可以是长期存在的。

2、特征：

成员高度分散

成员间异质性强

主要依赖电子媒介沟通协调

自我管理为主

资源的动态调配

三、配套练习题

人力资源具有双重性，是指同时具有生产性和（ D ）。单选题 0910

A:能动性 B:再生性

C:社会性 D:消费性

人力资源的特征不包括（ B ）。单选题 1310

A:双重性 B:时令性

C:能动性 D:社会性

经济资源中，居于主导地位，而且是核心资源的是（ B ）。单选题 1210

A:生产资源 B:人力资源

C:营销资源 D:财务资源

根据组织结构确定各职位说明书属于人力资源管理中的（ B ）。单选题 1604

A:人力资源规划 B:工作(岗位)分析与设计

C:员工培训与开发

D:人员选聘与录用

人力资源管理的基本原则不包括（ B ）。单选题 1410

A:综合效率原则 B:协调性原则

C:公平竞争原则 D:激励原则

人力资源规划的内容框架图中，作为基础性工作的是工作分析和（ D ）。单选题 1201

A:教育培训 B:企业目标

C:劳动关系 D:业绩评估

分析和整理关于工作信息的一个系统性程序是（ B ）。单选题 0901

A:人力资源规划 B:工作分析

C:人员培训 D:人员开发

人力资源规划中，工作分析完成时将会提供工作规范和（ D ）。单选题 1210

A:教育培训计划 B:绩效标准

C:劳动关系计划 D:职位说明书

从培训与工作的关系来划分，员工培训可以分为脱产培训、半脱产培训和（ A ）。单选题 1001

A:在职培训 B:文化补习

C:学历教育 D:岗位职务培训

对员工工作中的不利因素进行的补偿是（ C ）。单选题 1310

A:奖金 B:福利

C:津贴 D:绩效薪酬

薪酬中，被称为激励薪资的是（ B ）。单选题 1210

A:绩效薪酬 B:奖金

C:福利 D:津贴

属于影响员工薪酬的外部因素的是（ A ）。单选题 1504

A:劳动力市场 B:组织的规模

C:组织的薪酬预算 D:薪酬政策的制定者

企业在网站上发布招聘信息，但鼓励应聘者通过传统渠道应聘，这是（ C ）。单选题 1704

A:高级网上招聘 B:中级网上招聘

C:初级网上招聘 D:传统网上招聘

下列有关虚拟团队的叙述，正确的是（ D ）。单选题 1210

A:虚拟团队是由某一领域的专家组成 B:就时间而言，虚拟团队是短暂的

C:虚拟团队有一个领导核心进行管理 D:虚拟团队主要依赖电子媒介沟通协调

网络经济与企业管理第9章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第九章 企业知识管理

第一节 知识管理的概念

知识点 1：知识的概念（单选；★★★）

知识是指经过人的思维整理过的数据、信息、形象、意象、价值标准以及社会的其他符号化产物等。

知识点 2：知识的特点（选择；★★★）

不可替代性、互补性、不可逆性、无形性、非稀缺性、非消耗性、可共享性、增值性

知识点 3：知识的分类（选择，简答；★★★★★）

（一）掌握根据知识的性质划分的四种类型的概念 P164

- 1、事实知识：知道是什么的知识，是关于历史事实、经验总结、统计数据的知识。
- 2、原理知识：知道为什么的知识，是关于事物的原理和客观规律方面的知识，通常属于科学范畴。“Know—why”
- 3、技能知识：知道怎么做的知识，是关于技艺、技巧、诀窍和能力方面的知识，属于技术范畴。“Know—how”
- 4、人力知识：知道是谁的知识，是关于谁知道什么以及谁知道如何做什么的知识，包含了某种特定的社会关系以及社会分工、知道者的特长与水平，属于经验和判断的范畴

（二）根据知识的表现形式划分

- 1、显性知识：也称编码知识，指可以用语言、文字、数字等方式进行表达从而易于沟通和共享的知识。如以文件、手册、报告、地图等方式呈现的知识。
- 2、隐性知识：也称未编码知识，指难以表达、高度个性化、难以沟通和共享的知识。

如经营者或员工的经验、技术诀窍、直觉等。

知识点 4：知识管理的特点（文字；★★★）

- （一）知识管理的目标是通过知识的共享与创新来增加企业的价值
- （二）知识管理是一个螺旋循环的过程
- （三）知识管理是信息管理的延伸和发展
- （四）知识管理与人力资源管理密切相关
- （五）知识管理是一种全新的经营管理模式，把知识视为企业最重要的战略资源。

知识点 5：知识管理的螺旋循环程序（选择；★★★★）

1、共同化：组织成员间隐性知识的转换，主要透过经验分享的方式与其他个体共享隐性知识

2、外化：从隐性知识到显性知识的转化，将想法与诀窍用语言、形式表达出来

3、连结化：将不连续的显性知识碎片合并为一个新的整体。

4、内化：从显性知识到隐性知识的转化，更有助于显性知识的储存、传播，使加入组织的

员工及资历浅的员工能够吸取他人的经验完成一次知识管理的循环后，就将开始一次新的

知识螺旋运动，起点更高。

第二节 知识管理的内容、原则及意义

知识点 1：知识管理的内容（文字，单选；★★★★）

知识的采集和加工、知识的储存与积累、知识的传播与共享、知识的应用与创新

知识点 2：知识管理的原则（选择；★★★★★）

1、积累原则：积累是知识管理的基础。

2、信任原则：信任是实现知识的交流、使用与共享的前提。

3、交流原则：知识管理的主要职责就是为交流提供便利并不断地加以促进，包括把企业内外的专家联系在一起（老员工对新员工的“传帮带”）

4、共享原则：将一个项目的个体行为，拓展成一个企业的整体行为，将提高企业利用知识的整体价值

5、创新原则：掌握各个原则的概念，创新是企业知识管理的最终目的。

知识点 3：知识管理的意义（选择，文字；★★★）

知识管理是适应资源环境变化的必然结果

知识管理的实施有助于企业的创新

知识管理的实施有助于提高企业的适应性

知识管理的实施有助于提高企业的生产效率

第三节 知识管理策略

知识点 1：知识管理的编码策略（单选，文字；★★★★★）

1、知识管理的编码策略：又称显性策略，是基于知识再用的知识管理策略

特点：采用“人到文档”的方式、主要依靠“规模效应”、核心是 IT 系【选择题】

知识点 2：知识管理的个人化策略（选择；★★★★★）

知识管理的个人化策略，又叫隐性策略，目的是协助具有隐性知识的人与他人进行知识的交流和共享。

特点：（1）注重隐性知识的交流和共享：实施个人化策略，知识管理的主要目的是协助具有隐性知识的人与他人进行知识的交流与共享。【选择题】

（2）个人化策略主要采用的是“专家”模式【选择题】

（3）重视人员网络

第四节 知识管理的实施

知识点 1：知识管理的实施要点（文字；★★★）

一、设立知识管理部门

二、选择知识管理策略

三、转变观念

四、建立知识管理的激励机制

五、建立知识管理的基础设施

六、构建基于内部学习的企业内部知识网络

七、构建基于外部学习的企业外部知识网络

八、对企业的知识流程进行重组

九、将企业的知识资源融入产品或服务及其生产过程和管理过程

十、建立有利于知识管理的企业文化

知识点 2：首席知识官（CKO）（单选；★★★）

目前，国外许多大型企业已经建立起以 CKO 为中心的知识管理体系。CKO 也被称为知识主管。CKO = 首席知识官（Chief Knowledge Officer）

知识点 3：知识管理的激励机制（选择；★★★）

由知识运行、知识明晰、知识绩效和知识奖惩组成

三、配套练习题

经过人的思维整理过的数据、信息、形象、意想、价值标准以及社会的其他符号化产物等是（ D ）。单选题 1001

A:信息

B:数据

C:素材

D:知识

知识的特点不包括（ D ）。单选题 1510

A:互补性

B:可逆性

C:无形性

D:增值性

根据经合组织（OECD）对知识的分类，Know-what 是（ C ）。单选题 0910

A:人力知识

B:技能知识

C:事实知识

D:原理知识

根据经合组织（OECD）对知识的分类，Know-who 是（ A ）。单选题 1210

A:人力知识

B:技能知识

C:事实知识

D:原理知识

根据经合组织（OECD）对知识的分类，Know-why 是（ D ）。单选题 1201

A:人力知识

B:技能知识

C:事实知识

D:原理知识

根据经合组织（OECD）对知识的分类，隐性知识包括（ AB ）。多选题 1201

A:人力知识

B:技能知识

C:事实知识

D:原理知识

E:专业知识

难以表达、高度个性化、难以沟通和共享的知识，如经营者或员工的经验被称为（ A ）。

单选题 1710

A:未编码知识

B:概念知识

C:显性知识

D:实践知识

知识管理的螺旋循环中，从显性知识到隐性知识的转化，这是（ D ）。单选题 1210

A:共同化

B:外化

C:连接化

D:内化

知识管理的起点是（ A ）。单选题 1010

A:知识的采集

B:知识的存储

C:知识的创新

D:知识的积累

企业实施知识管理的原动力与最终落脚点是（ C ）。单选题 1210

A:知识的采集与加工

B:知识的存储与积累

C:知识的应用与创新

D:知识的传播与共享

施企业知识管理的原则不包括（ D ）。单选题 1504

A:积累原则

B:信任原则

C:共享原则

D:传播原则

老员工对新员工的“传帮带”体现了知识管理的（ C ）。单选题 1404

A:信任原则

B:共享原则

C:交流原则

D:积累原则

知识管理的编码策略是基于知识再用的知识管理策略，它又叫（ A ）。单选题 0810

A:显性策略

B:隐性策略

C:个人化策略

D:共享策略

编码策略主要依靠的是（ C ）。单选题 1001

A:整体效应

B:聚集效应

C:规模效应

D:传递效应

编码策略的核心是（C）。单选题 1410

A:人到文档

B:规模效应

C:IT 系统

D:管理模式

适合于编码策略的企业，主要依靠哪种知识管理模式（A）。单选题 1610

A:人到文档

B:人到人

C:规模效应

D:专家模式

不属于企业知识管理个人策略的特点的是（D）。单选题 1301

A:注重隐性知识的交流和共享

B:主要采用的是“专家”模式

C:重视人员网络

D:核心是 IT 系统

知识管理的个性化策略，强调通过与知识创造者的直接接触和交流实现知识学习和共享，这又叫（D）。单选题 1110

A:整体策略

B:局部策略

C:显性策略

D:隐性策略

在大型企业里，知识管理体系的中心是（ D ）。单选题 1310

A:首席财务官(CFO)

B:首席执行官(CEO)

C:首席信息官(CTO)

D:首席知识官(CKO)

不属于企业知识管理的激励机制的是（ C ）。单选题 1510

A:知识运行机制

B:知识明晰机制

C:知识传播机制

D:知识奖惩机制

网络经济与企业管理第 10 章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第十章 供应链管理

第一节 供应链管理概述

知识点 1：什么是供应链（单选，文字；★★★）供应链是围绕核心企业，通过对信息流、物流、资金流的控制，从采购原材料开始，制成中间产品以及最终产品，最后由销售网络把产品送到消费者手中的将供应商、制造商、分销商、零售商，直到最终用户连成一个整体的网链结构模式。

知识点 2：供应链管理的含义（单选，简答；★★★★★）

- 1、目标是为了给顾客提供满意的产品或服务
- 2、是一种集成管理模式
- 3、强调提高整个供应链的竞争能力（建立战略伙伴关系，非核心业务外包）
- 4、最终为供应链中所有成员带来价值增值（增值链，为顾客、成员创造价值）
- 5、目标是通过对供应链的优化配置实现的

知识点 3：供应链管理与传统管理的区别（单选，简答；★★★★★）

- 1、供应链管理强调采用集成的思想和方法（内部协调）
- 2、供应链管理强调提高整个供应链的核心竞争力
- 3、供应链管理强调提高整个供应链的效率（提高企业效能、节约成本）
- 4、供应链管理强调大规模定制，为顾客定制产品或服务（大规模生产）

知识点 4：供应链管理的 7R 原则（单选；★★★）合适的产品 合适的质量 合适的顾客 合适的时间 合适的状态 合适的地点合适的数量

知识点 5：供应链管理的意义（文字，选择；★★★）

- 1、实现了对顾客需求的快速反应
- 2、减少库存，降低成本
- 3、提高产品的生产和服务质量
- 4、简化组织，提高效率
- 5、提高供应链的竞争优势

第二节 供应链管理环境下的生产管理

知识点 1：制定生产计划面临的问题（单选；★★★）

企业生产计划是在企业总体计划的指导下，用来指导总进度计划的较为详细的计划。

1、柔性约束：充满活力、可以进行多种产品生产的系统。使整个系统保持平衡的生产速度。

对承诺的完善。

2、生产进度：是企业检查生产计划执行情况的重要依据，也是滚动制定生产

3、生产能力：（一个作业单位满负荷生产所能处理的最大限度）

知识点 2：供应链管理环境下生产计划的制定（单选，简答；★★★）

1、具有纵向和横向的信息集成过程

2、能力平衡在生产计划中发挥了重要作用

3、计划信息循环过程中突破了企业的限制

知识点 3：供应链管理环境下的生产控制（选择；★★★）

1、生产进度控制

2、供应链的生产节奏控制

3、提前期管理

4、库存控制和在制品管理

第三节 供应链管理环境下的物流管理

知识点 1：什么是物流（单选；★★★）

物流指的是供应链范围内企业之间的物资转移活动（不包括企业内部）。

一般认为，供应链是物流、信息流、资金流等的统一。

知识点 2：供应链管理环境下物流管理的特点（多选；★★★★）

1、提高了物流系统的快速反应能力

2、降低了物流系统的成本（互联网，及时获得、处理信息）

3、增进了物流系统的无缝连接

4、物流服务方式的多样化（国际物流、专门从事物流服务的第三方物流）

5、提供了顾客的满意度

知识点 3：供应链管理环境下物流管理的策略（选择；★★★★）

1、利用第三方物流

第三方物流是由供应方与需求方以外的物流企业提供物流服务的业务模式，它是实现物流供应链集成的有效方法和策略。

2、利用延迟化策略

延迟化策略是一种为适应大规模定制生产而采用的策略，通过这种策略使企业能够实现产品多样化，适应顾客的需求。

第四节 供应链管理环境下的库存管理

知识点 1：库存成本包括哪些方面（选择；★★★）

库存成本包括存储成本和订货成本

知识点 2：供应链管理环境下库存管理的要求（多选；★★★）

确立供应链的整体观念。重视不确定性对库存的影响（供应商、生产者和顾客的不确定性）。

库存控制策略应灵活化。应进行有效的合作与协调。产品的过程设计应考虑供应链上库存的影响。

知识点 3：供应链库存管理的方法（单选；★★★★）

供应商管理用户库存 VMI（关键是库存状态透明）

联合库存管理 JMI（可以使供应链过程中的每个库存管理者都从相互之间的协调性考虑，保持供应链相邻的两个节点之间的库存管理者对需求的预期保持一致）

第五节 供应链管理环境下的采购管理

知识点 1：供应链采购管理的特点（选择；★★★）

从为库存而采购到为订单而采购的转变。从采购业务管理向外部资源管理转变。从一般买卖关系向战略协作伙伴关系转变。

知识点 2：准时采购的思想（文字；★★★）

在恰当的时间、恰当的地点、以恰当的数量、恰当的质量提供恰当的物品。它是从准时生产发展而来的，是为了消除库存和不必要的浪费而进行持续性的改进。

三、配套练习题

供应链是围绕什么为中心，包括所有加盟的节点企业的一条整体的网链结构模式（ D ）。单选题 0801

A: 供应商

B: 制造企业

C: 大型销售企业

D: 核心企业

下列有关供应链管理的叙述，正确的是（ C ）。单选题 0910

A: 供应链管理的目的是为核心企业提供满意的服务

B: 供应链管理强调提高供应链末端的竞争能力

C: 供应链管理最终能为供应链中所有成员带来价值增值

D: 供应链管理是一种分散管理模式

供应链管理强调采用的思想和方法是（ B ）。单选题 1310

A: 局部最优

B: 集成

C: 企业内部的协调

D: 分散

供应链管理的目标是（ C ）。单选题 1301

A: 实现对价值流的优化配置

B: 促进各个企业和部门之间的协同合作

C: 为了给顾客提供满意的产品和服务

D: 使得各节点企业实现优势互补和资源共享，共生出更强的整体核心竞争能力和竞争优势
供应链管理强调提供核心竞争力，它围绕的中心是（ C ）。单选题 1710

A: 供应商

B:中间商

C:整个供应链

D:物流企业

供应链管理强调（ A ）。单选题 1001

A:大规模定制

B:精益制造

C:柔性制造

D:协同管理

供应链管理的“7R”原则不包括（ B ）。单选题 1301

A:合适的产品

B:合适的服务

C:合适的状态

D:合适的地点

企业实施供应链管理的意义不包括（ C ）。单选题 1504

A:实现了对顾客需求的快速反应

B:减少库存，降低成本

C:是一种集成管理模式

D:简化组织，提高效率

一个作业单位满负荷生产所能处理的最大限度称为（ C ）。单选题 1310

A:生产进度

B:生产计划

C:生产能力

D:生产柔性

下列关于供应链管理环境下生产管理的叙述，正确的是（ B ）。单选题 1210

A:不再受到柔性约束和生产能力约束

B:具有纵向和横向的信息集成过程

C:生产计划的信息流主要在企业内部运行

D:库存变得没有意义，应该努力消除

供应链环境下，企业的生产协调控制主要包括以下几个方面的内容（ BCDE ）。多选题 1704

A:生产产品数量和质量的控制

B:生产进度控制

C:供应链的生产节奏控制

D:提前期管理

E:库存控制和在制品管理

供应链范围内企业之间的物资转移活动(不包括企业内部的生产活动)称为（ C ）。单选题 1404

A:资金流

B:商流

C:物流

D:信息流

2、供应链管理环境下物流管理的特点是（ ABCDE ）。多选题 0810

A:提高了物流系统的快速反应能力

B:降低了物流系统的成本

C:增进了物流系统的无缝连接

D:物流服务方式的多样化

E:提高了顾客的满意度

供应方与需求方以外的物流企业提供物流服务的业务模式，被称为（ A ）。单选题 1610

A:第三方物流

B:物流平台

C:第四方物流

D:快递物流

库存成本包括（ AB ）。多选题 0901

A:存储成本

B:订货成本

C:销售成本

D:信息成本

E:谈判成本

以下哪种是企业库存高的最主要因素（ A ）。单选题 1604

A:不确定性

B:决策失误

C:管理效率低

D:控制不力

供应商管理库存简称为（ D ）。单选题 1101

A:JMI

B:JIT

C:CPFR

D:VMI

实施供应商管理用户库存的关键是（ D ）。单选题 1604

A:实施联合库存管理

B:运输手段先进

C:实施网络化管理

D:库存状态透明

供应链管理环境下，采购的目的是（ C ）。单选题 1201

A:为了补充库存

B:为了获得资源

C:为了顾客的订单

D:为了企业生产

网络经济与企业管理第 11 章官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材结构图



二、本章知识点及考频总结

第 11 章：企业文化管理

第一节 企业文化概述

知识点 1：什么是企业文化（单选；★★★）

企业文化，是指在一定的社会经济条件下，企业在长期的经营过程中逐渐形成并为全体成员遵循的共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准则的总和。企业文化是企业的灵魂。

知识点 2：企业文化的内容（选择，文字；★★★★★）

1、企业哲学 2、企业价值观 3、企业精神：4、企业制度 5、企业的道德规范 6、企业形象

知识点 3：企业文化的层次（单选，简答；★★★★★）

1、物质层次文化：表层文化，企业环境和企业文化建设的硬件设施等，如产品造型、包装等设计情况。

2、制度层次文化：中层文化，包括企业的习俗、习惯和礼仪，以及成文的或约定俗成的制度等，主要表现在企业群体行为和企业制度上。（中介）

3、精神层次文化：深层文化，是企业文化的核心，表现为员工共同的价值观、理想、信念、经营哲学、企业精神、目标追求等。（核心）

A 精神层次决定了制度层次和物质层次

B 制度层次是精神层次和物质层次的中介

C 物质层次和制度层次是精神层次的体现

知识点 4：企业文化的特点（选择，简答；★★★）

1、民族性 2、客观性： 3、独特性 4、科学性

5、动态性 6、约束性 7、辐射性

知识点 5：企业文化的作用（选择，简答；★★★★）

- 1、导向作用 2、凝聚作用 3、规范作用
- 4、激励作用 5、沟通作用 6、绩效作用

第二节 企业文化管理

知识点 1：企业文化管理的影响因素（单选；★★★）

行业特征、管理者素质、已有的企业文化模式、追求独特模式、形成的长期性

知识点 2：企业文化管理的内容（单选；★★★★）

- 1、分析内外因素，提炼核心价值观
- 2、制定企业文化战略 3、制定企业文化管理制度 4、进行培训，让员工接受新的企业文化
- 5、领导者身体力行，信守价值信念 6、建立激励机制，巩固企业文化 7、根据环境的改变适时对企业文化进行调整

知识点 3：企业的文化意义符号系统（单选；★★★★）

文化精神意义符号系统

文化物质意义符号系统

文化行为意义符号系统

第三节 网络时代企业文化的发展

知识点 1：网络时代企业文化的发展（选择，文字；★★★★）

- 一、倡导人本文化
- 二、倡导合作文化
- 三、倡导创新文化
- 四、倡导学习文化
- 五、倡导生态文化
- 六、倡导形象文化

知识点 2：3P 人本文化（选择；★★★★）

人本文化可以表述为 3P：企业即人（of the people）、企业为人（for the people）、企业靠人（by the people）

三、配套练习题

不属于企业文化的构成内容的是（ C ）。 单选题 1301

A:企业哲学

B:企业精神

C:企业价值

D:企业制度

企业文化中直观传递给大众的是（ A ）。 单选题 1604

A:企业形象

B:企业价值观

C:企业精神

D:企业制度

IBM 公司的“IBM 就是服务”，体现了企业文化的哪个内容（ B ）。 单选题 1704

A:企业制度

B:企业精神

C:企业价值

D:企业形象

企业文化可以划分为不同的层次，表层文化是（ A ）。 单选题 0910

A:物质层次文化

B:制度层次文化

C:执行层次文化

D:精神层次文化

制度层次是精神层次和物质层次的（ C ）。 单选题 0901

A:核心

B:主导

C:中介

D:延伸

下列属于企业文化的特点的是（ A ）。 单选题 1510

A:民族性

B:主观性

C:静态性

D:自由性

以下不属于企业文化的作用的是（ B ）。 单选题 1604

A:导向作用

B:识别作用

C:绩效作用

D:规范作用

影响企业文化管理的因素不包括（ B ）。 单选题 1301

A:行业特征

B:追求通用模式× 追求独特模式√

C:管理者素质

D:形成的长期性

企业的文化意义符号系统包括三个方面，即精神方面、物质方面和（ B ）。 单选题 1310

A:气质方面

B:行为方面

C:制度方面

D:管理者方面

企业文化管理的内容不包括（ D ）。 单选题 1504

A:分析内外因素，提炼核心价值观

B:制定企业文化战略

C:制定企业文化管理制度

D:确定企业文化推广方式

网络时代企业倡导的文化不包括（ C ）。 单选题 1301

A:人本文化

B:合作文化

C:危机文化

D:创新文化

网络时代企业文化倡导人本文化，可以表述为（ CDE ）。 多选题 1201

A:企业管人

B:企业养人

C:企业为人

D:企业即人

E:企业靠人

网络时代，强调与企业的利益相关者进行合作的企业文化是指（ B ）。 单选题 1510

A:人本文化

B:合作文化

C:融合文化

D:创新文化

网络经济与企业管理第 12 次课官方笔记

目录

- 一、 本章/教材结构图
- 二、 本章知识点及考频总结
- 三、 配套练习题

一、教材上节课结构图



二、本章知识点及考频总结 (备注：先复习上节课，再向前逐个章节复习)

企业文化管理

第一节 企业文化概述

知识点 1：什么是企业文化（单选；★★★）

企业文化，是指在一定的社会经济条件下，企业在长期的经营过程中逐渐形成并为全体成员遵循的共同意识、价值观念、职业道德、行为规范和准则的总和。企业文化是企业的灵魂。

知识点 2：企业文化的内容（选择，文字；★★★★★）

1、企业哲学 2、企业价值观 3、企业精神： 4、企业制度 5、企业的道德规范 6、企业形象

知识点 3：企业文化的层次（单选，简答；★★★★★）

1、物质层次文化：表层文化，企业环境和企业文化建设的硬件设施等，如产品造型、包装等设计情况。

2、制度层次文化：中层文化，包括企业的习俗、习惯和礼仪，以及成文的或约定俗成的制度等，主要表现在企业群体行为和企业制度上。（中介）

3、精神层次文化：深层文化，是企业文化的核心，表现为员工共同的价值观、理想、信念、经营哲学、企业精神、目标追求等。（核心）

A 精神层次决定了制度层次和物质层次

B 制度层次是精神层次和物质层次的中介

C 物质层次和制度层次是精神层次的体现

知识点 4：企业文化的特点（选择，简答；★★★）

1、民族性 2、客观性： 3、独特性 4、科学性

5、动态性 6、约束性 7、辐射性

知识点 5：企业文化的作用（选择，简答；★★★★）

- 1、导向作用 2、凝聚作用 3、规范作用
- 4、激励作用 5、沟通作用 6、绩效作用

第二节 企业文化管理

知识点 1：企业文化管理的影响因素（单选；★★★）

行业特征、管理者素质、已有的企业文化模式、追求独特模式、形成的长期性

知识点 2：企业文化管理的内容（单选；★★★★）

- 1、分析内外因素，提炼核心价值观
- 2、制定企业文化战略 3、制定企业文化管理制度 4、进行培训，让员工接受新的企业文化
- 5、领导者身体力行，信守价值信念 6、建立激励机制，巩固企业文化 7、根据环境的改变适时对企业文化进行调整

知识点 3：企业的文化意义符号系统（单选；★★★★）

文化精神意义符号系统

文化物质意义符号系统

文化行为意义符号系统

第三节 网络时代企业文化的发展

知识点 1：网络时代企业文化的发展（选择，文字；★★★★）

- 一、倡导人本文化
- 二、倡导合作文化
- 三、倡导创新文化
- 四、倡导学习文化
- 五、倡导生态文化
- 六、倡导形象文化

知识点 2：3P 人本文化（选择；★★★★）

人本文化可以表述为 3P：企业即人（of the people）、企业为人（for the people）、企业靠人（by the people）

三、配套练习题

不属于企业文化的构成内容的是（ C ）。 单选题 1301

A:企业哲学

B:企业精神

C:企业价值

D:企业制度

企业文化中直观传递给大众的是（ A ）。 单选题 1604

A:企业形象

B:企业价值观

C:企业精神

D:企业制度

IBM 公司的“IBM 就是服务”，体现了企业文化的哪个内容（ B ）。 单选题 1704

A:企业制度

B:企业精神

C:企业价值

D:企业形象

企业文化可以划分为不同的层次，表层文化是（ A ）。 单选题 0910

A:物质层次文化

B:制度层次文化

C:执行层次文化

D:精神层次文化

制度层次是精神层次和物质层次的（ C ）。 单选题 0901

A:核心

B:主导

C:中介

D:延伸

下列属于企业文化的特点的是（ A ）。 单选题 1510

A:民族性

B:主观性

C:静态性

D:自由性

以下不属于企业文化的作用的是（ B ）。 单选题 1604

A:导向作用

B:识别作用

C:绩效作用

D:规范作用

影响企业文化管理的因素不包括（ B ）。 单选题 1301

A:行业特征

B:追求通用模式× 追求独特模式√

C:管理者素质

D:形成的长期性

企业的文化意义符号系统包括三个方面，即精神方面、物质方面和（ B ）。 单选题 1310

A:气质方面

B:行为方面

C:制度方面

D:管理者方面

企业文化管理的内容不包括（ D ）。 单选题 1504

A:分析内外因素，提炼核心价值观

B:制定企业文化战略

C:制定企业文化管理制度

D:确定企业文化推广方式

网络时代企业倡导的文化不包括（ C ）。 单选题 1301

A:人本文化

B:合作文化

C:危机文化

D:创新文化

网络时代企业文化倡导人本文化，可以表述为（ CDE ）。 多选题 1201

A:企业管人

B:企业养人

C:企业为人

D:企业即人

E:企业靠人

网络时代，强调与企业的利益相关者进行合作的企业文化是指（ B ）。 单选题 1510

A:人本文化

B:合作文化

C:融合文化

D:创新文化