# 2024年运输管理知识点总结 运输问题知识点总结(5篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-07-03

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**运输管理知识点总结 运输问题知识点总结篇一**

企业组织结构：

直线型组织结构（一个头），直线—职能型组织结构，事业部组织结构，矩阵型组织结构，多维立体组织结构，网络组织结构

管理特征：

目的性，组织性，人本性，创新性，艺术性，综合性，不确定性，系统性

管理二重性：

自然属性（指挥劳动）社会属性（监督劳动）

管理思想：

泰勒-美：科学管理原理（中心问题是提高劳动生产率，是一场思想革命，要科学的挑选工人使工人进步，人与管理保持合作，吧管理职能和实际操作分开，差别计件付酬）

梅奥：人际关系理论（工人是社会人而非经济人除了经济还要关注心里，企业存在非正式组织，工人生产效率取决于态度和周围人关系）

企业战略特点：

全局性，长远性，抗争性，纲领性，协同性

企业战略层次：

公司战略，竞争战略（业务部门战略），职能战略

竞争五要素分析：

潜在加入者，替代品的生产者，讨价还价的供应者，讨价还价的购买者，行业内现有竞争者

战略管理过程：

公司战略，竞争战略，职能战略

公司战略：

稳定发展战略，增长战略，紧缩战略，国际化战略

战略分析过程：

1.企业外部环境分析

2.企业内部战略要素分析

3.战略选择

4.战略的评估

5.企业战略的实施与控制

生产系统的构成要素 硬件要素：

生产技术（生产流程，设备工具，技术）生产设施（设施布置，布局，联系）生产规模（生产能力大小，性质）

生产一体化程度（方向，程度，平衡性）

软件要素：

生产技术（计划决策规划，方法，手段）生产环境（政治，经济。社会，市场变化）生产质量（质量检验，控制，保证体系）生产人员（工作态度，素质要求，激励机制）

生产类型划分：

按工艺特性划分，生产特点划分，产品专业化程度划分

企业生产单位组成：

基本生产部门，辅助生产部门，生产服务部门

质量含义：

性能，寿命，可靠性，安全性，经济型

全面质量管理概念及特点

三全管理思想：全面质量管理，全过程质量管理，全员参与质量管理

四个一切观点： 一切为用户服务，一切以预防为主，一切用数据说话，一切按pdac循环办事 pdca循环：

plan（计划）do（执行）check（检查）action（处理）

朱兰三部曲： 质量计划

质量控制（三部曲重要环节）质量改进

质量体系认证：

第三方认证体系（is09000标准）

人力资源的特征： 人力资源能动性，人力资源的再生性，人力资源二重性（即需要投入资源也可以创造资源），人力资源时效性（工作时间），人力资源的社会性（社会属性）

人力资源的构成：

人力资源数量，人力资源质量 人力资源管理的职责：

人力资源获取，整合，奖筹，调控，开发

绩效考评概念：

通过系统的方法，原理来评定和测量员工在职务上的工作行为，工作成果，以及对企业的贡献或价值 薪酬制度：

直接经济薪酬，间接经济薪酬（福利），非经济薪酬（工作本身，环境等心理效应）

企业财务管理：

资金筹集管理（企业资金包括权益资金和负债资金）

投资管理（固定资产投资，证券投资，对其他企业直接投）利润及其分配管理（企业营业收入管理，利润分配管理）成本费用管理（生产经营中的资金耗费）

基本财务报表：

资产负债表（资产=负债+所有者权益）损益表（净利润=利润总额-所得税）

现金流量表（全部现金净流量=全部现金流入-全部现金流出）

企业支付能力

p172 流动比率：流动比率=流动资产/流动负债 速动比率=（流动资产-存货/流动负债）

资产负债率=负债总额/资产总额

利息保障倍数=税前利润+利息费用/利息费用

物资储备定额的构成：

经常储备定额，保险储备定额，季节性储备定额

经济订购批量发来确定经常储备定额，更侧重从企业本身费用角度考虑物资储备。在保管费用上升和订购费用下降之间取中值

企业资源计划erp的基本思想是将企业制造流程看成一条连接供应商，制造商，分销商和顾客的供应链，强调对供应链整体管理

设备经济评价：

年经济法：将总投资乘系数化为年投资

系数=p201公式

现值法：将每年设备维持费用乘系数化为总费用

系数=p201公式

设备磨损：

有形磨损：使用磨损，自然磨损

无形磨损：第一类（由于生产力提高或者需要劳动力减少，引起设备价值下降）第二类（新技术发明应用）

设备寿命：自然寿命，技术寿命（技术换代），经济寿命（设备维持费决定）

市场营销：就是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。

市场营销创新：关系营销，绿色营销，网络营销，服务营销，整合营销

消费者需求特征：多样性，层次性，发展性，时代性，伸缩性，可诱导性，连带性，替代性

市场细分表准：地理变量，人口变量，心里变量，行为变量 市场营销组合策略：

产品策略：核心产品，形式产品（核心产品实现的形式或质量外观），附加产品 品牌策略：品牌内涵，品牌定位，多品牌单品牌，销售生产品牌

价格策略：撇脂价格（高收益回收成本）渗透价格（低收益占领市场）适中价格，心里定位价格整数，9.99，声望

分销渠道：经销商，代理商，经纪商

促销作用：

提供信息情报，引起购买欲望，突出产品特点形象，占领市场份额

服务质量：是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特征总和

技术经济分析是经济学一个分支，一门技术学于经济学交叉的学科

经济效果是指人们生产活动中技术项目新成果于新消耗劳动量比较

追加投资回收期：(p295)所谓追加投资回收期是指在产出（收入）相同的前提下，用投资大的方案所节约的年运营成本回收超额投资所需要的时间。其数学表达式如下： n’=(k1-k2)/（c2-c1）

式中：k1、k2——方案

1、方案2的投资额；

c1、c2——方案

1、方案2的年运营成本；

n’——追加投资回收期。

该指标的适用条件是：如果k1>k2，c2>c1，当n’

nb时，投资小的方案优，选择方案2.例：某企业获得10万元贷款，偿还期5年、年利率为10%，试就下面四种还款方式，分别计算5年还款总额及还款额的现值。（1）每年末还2万元本金和所欠利息；（2）每年末只还所欠利息，本金在第5年末一次还清；（3）每年末等额偿还本金和利息；（4）第5年末一次还清本息和利息。

解：（1）第一年 2+10×10%=3 第二年 2+8×10%=2.8 第三年 2+6×10%=2.6 第四年 2+4×10%=2.4 第五年 2+2×10%=2.2 5年总还款额=13 现值=3×（p/f,10%,1）+2.8×(p/f,10%,2)+2.6×(p/f,10%,3)+2.4×(p/f,10%,4)+2.2×(p/f,10%,5)=10(2)第一至第四年每年 10×10%=1

第五年 10+10×10%=11 5年总还款额=15 现值=1×(p/a,10%,5)+10×(p/f,10%,5)=10(3)第一至第五年每年 10×(a/p,10%,5)=2.638 5年总还款额=2.638×5=13.19 现值=10（2.638×（p/a,10%,5））

（4）第一至第四年 0 第五年 10×（f/p,10%,5）=16.105 5年总还款额=16.105

现值=10(16.105×(p/f,10%,5))

计算：

3.追加投资回收期计算（多种方案比较）4.盈亏平衡计算

4.设备选择的年经费法和现值法的计算

**运输管理知识点总结 运输问题知识点总结篇二**

1.运输的作用

（1）运输有利于开拓市场。运输系统的改善既扩大了市场区域范围，也加大了市场本身的交换规模，创造“空间效应”。高效率的运输能够保证商品在市场需要的时间内适时运到，从而创造“时间效用”。（2）运输有利于刺激市场竞争。运输系统的改革和运输效率的提高，有利于降低运输费用，从而降低商品的价格，时更多的商品生产者进入市场参与竞争。（3）运输有利于资源优化配置。运输能够促进生产劳动的地区分工，促进资源在各地区间的优化配置。

2.运输业的性质和特征

1）性质（1）物质生产性（2）公共服务性（3）政府干预性（4）系统性

2）特征（1）运输业不生产新的实物形态产品（2）运输产品是劳动对象的位移

（3）运输是社会生产过程在流通领域内的继续（4）运输生产和运输消费具有同一性（5）运输业具有“网络型产业”特征

3.企业中存在什么层次的战略？ 企业战略包括企业总体战略（是企业战略的总纲，是企业的最高管理层指导和控制整个企业的一切行为的最高行动纲领）、企业经营战略（是企业内部各部门和所属单位在企业总体战略指导下，经营管理某一个特定的经营单位的战略计划）和企业职能战略（是为贯彻、实施和支持企业总体战略与企业经营战略而在企业特定的职能管理领域制定的战略）。

4.试用波特的五种力量模型评价当前的公路运输行业的竞争。

（1）买方对行业的影响主要取决于买方与行业的讨价还价能力。（2）供方对行业的影响也很大，他们可以通过提价来转嫁他们不断上升的成本，或降低所提供商品或服务的质量来降低成本。（3）替代品给行业产品的价格顶了一个上限。公路运输业不仅同其他公路运输企业竞争，而且还同其他运输方式竞争。（4）新加入者的威胁。新加入者的竞争将导致整个行业内平均利润的下降，除非行业市场正处在迅速扩张的时期。（5）行业内企业的竞争。行业内的企业并不都是竞争对手，通常的情况是既有竞争又有合作。（本题仅供参考）

5.现代企业制度的概念和特征。

概念：现代企业制度是以公司制度为主体的市场经济体制。包括两个层次的含义

（1）现代企业制度是市场经济制度的一个最基本的成分，这是指现代企业制度是市场经济制度的基本制度；（2）现代企业制度就是公司制度，即公司制度是现代企业制度的最典型的组织形式。

特征：（1）产权清晰（2）权责明确（3）政企分开（4）管理科学

6.现代企业制度的基本内容。

基本内容包括：现代企业产权制度，即公司法人产权制度；现代企业组织制度，即公司组织制度；现代企业管理制度，即公司管理制度。

7.组织：从广义上说，组织是指由诸多要素按照一定方式相互联系起来的系统。从狭义上说，组织就是指人们为实现一定的目标，互相协作结合而成的集体或团体。

劳动分工和专业化：劳动分工和专业化是相同的概念，即把组织的任务分解成若干更小的部分，个人专门从事某一部分的活动而不是全部活动。

管理幅度：指一个管理者直接有效指挥和监督的下属的数目。

管理层次：指企业的管理纵向管理机构所划分的等级数。

授权：管理者将其权利的一部分授予下属，使下属在一定的监督之下，拥有相当的行动自主权，以此作为下属完成任务所必需的客观手段。

集权与分权：集权是指将决策权集中在上级，下级部门和机构只能依据上级的决定和指示行事；分权是指上级将决策权分配给下级部门和机构，使其能够自主解决问题。

8.简答管理幅度和管理层次的关系。

管理层次的出现正是在于受管辖人数的限制。在组织规模给定的条件下，管理层次和管理幅度成反比，即每个主管所能直接控制的下属数目越多，所需的管理层次就越少。

9.战略决策和战术决策有何区别？

战略决策，即确定企业发展的经营目标、产品或服务开发和生产规模等方面的决策，其重点是解决企业与外部环境的关系问题，属长期决策。

战术决策，即针对如何实现战略决策所做的具体决策。如生产控制、服务网络、质量和成本控制等方面的决策。其重点是解决企业内部的经营管理问题，属短期性决策。

10.确定型决策、风险型决策和非确定型决策有何区别？

确定型决策即在肯定性条件下做出的一种决策。应用的条件是对几种选择方案的未来情况有比较肯定的了解，基本没有不确定的因素。风险型决策即在不稳定的条件下，不论选择哪个方案，都有一定风险的决策。非确定性决策即在非肯定性条件做出的一种决策。决策时对其中有的条件或未来变动因素尚不确定，对各方案的结果所出现的概率无法测量和计算。

11.盈亏平衡的概念和意义。

概念：指通过盈亏平衡图或计算公式，对产品或服务的变动成本和固定成本情况进行的分析，确定生产经营收入和支出相等时的销售收入额。

意义：在制订生产计划时，可以根据盈亏平衡分析，预先确定保本的销售收入额以及为达到利润目标的销售收入额。通过盈亏平衡分析，也可知固定成本或边际收益变化对盈亏的影响。

12.合理运输的意义。

（1）可加快运送时间，有利于国民经济的发展，特别是促进工农业生产的发展，积极扩大社会再生产。（2）有利于扩大商品流通，繁荣城乡市场，发展商品经济，及时供应生产和人民生活需要的商品。（3）能改善运输企业的经营管理，减少货物在途资金的占压，加速资金周转。（4）可降低运输成本，减少运输中的损失、损耗，提高运输质量，节约运输费用，提高经济效益。（4）可提高车船装载量，合理使用运输工具，充分发挥运输工具的效率，节约运输力和社会劳力。

13.合理运输的构成要素。

（1）运输距离（2）运输时间（3）运输费用（4）运输方式（5）运输环节

14.库存的作用与弊端是什么？

作用：（1）维持生产的稳定。在运输生产需要时，物资管理部门能按需要量及时供应物资。（2）平衡企业物资。在企业的采购、供应和生产各物流环节中，库存起着重要的平衡作用。（3）平衡企业流动资金的占用。库存材料是运输企业流动资金的主要占用部分。

弊端：（1）占用企业大量资金。通常情况下，库存占企业总资产的比重大约为20%~40%，库存管理不当会形成大量流动资金的沉淀。（2成本和管理成本。库存材料的成本增加直接增加了商品的成本，而相关库存设备、管理人员的增加也加大了企业的管理成本。（3）掩盖了企业众多管理问题。如计划不周、采购不力、生产不均衡、服务质量不稳定等情况。

15.库存控制的任务是什么？

（1）降低费用。通过维持适当的库存量，使企业的资金得到合理的利用，从而实现盈利目标。（2）减少不良库存。许多企业都存在库存过剩、库存闲置、积压商品、报废商品、呆滞品等不良库存问题。

16.运输企业设备：是指运输企业在进行运输作业活动、实现运输功能过程中所使用的各种装备的总称。

设备的有形磨损：运输企业的设备在使用（或闲置）过程中发生的实体磨损称为有形磨损，也称物质磨损。又分为机械磨损和自然磨损。

设备的无形磨损：是由于技术进步引起的原有设备技术上的陈旧与贬值，也称精神磨损或经济磨损。

设备技术寿命：是指从技术角度确定设备最合理的使用年限。

设备经济寿命：是指从设备的经济效益角度来确定设备最合理的使用年限。

17.运输企业设备管理的任务和内容是什么？

任务：（1）根据技术先进、经济合理原则，正确合理的选择运输设备，为企业运输活动提供最优的技术装备。（2）要针对各种设施与设备的特点，合理使用、精心维护，并建立健全有关正确使用和维护运输设备的规章制度和管理制度。（3）在节省设施和设备管理费用和维修费用的条件下，保证运输企业的设备始终处于良好的技术状态。（4）做好现有设备的挖潜、革新、改造和更新工作、提高运输设备的现代化水平。（5）做好运输企业设备的日常管理和维护工作。

内容：（1）根据设备的生产效率、投资效果及配套性和可靠性，选择技术上先进、经济上合理、生产上适用的设备。（2）根据设备的性能、适用要求，并结合企业运输生产作业计划，合理适用设备，提高设备的利用率。（3）及时、经常地做好设备的维护保养工作，提高设施与设备的完好率，延长设施与设备的寿命。（4）制定并认真贯彻执行合理的设备保养修理制度。（5）做好设备的验收、登记、保管、调拨、报废等日常管理工作。（6）有计划、有步骤、有重点地进行设备的改造和更新工作。

18.什么是质量管理体系？它有什么作用？

质量管理体系是指企业以提高产品质量为目标，用系统的观点和方法，把质量管理的各个过程、各个阶段、各个环节、各个岗位的质量管理活动合理地组织起来，形成一个有共同目标，责权利明确，互相协调，互相促进的有机整体。

作用：（1）可以完善组织内部管理，使质量管理制度化、体系化、法制化，提高产品质量，并确保质量的稳定性。（2）提高产品的市场竞争力，借此机会树立组织的形象，提高组织的知名度，形成名牌企业。（3）有利于发展外向型经济，增进国际贸易，扩大市场占有率。（4）有利于完善管理制度。

19.什么是pdca循环？其特点和作用？

根据管理是个过程的理论，总结出策划（plan）、实施（do）、检查（check）、处置（action），四个阶段，称为pdca循环。

特点：（1）大环套小环（2）螺旋上升（3）pdca循环是综合性循环（4）“处置” 阶段是关键

作用：以pdca循环为总框架，广泛运用建立在数理统计、价值分析、运筹学等数学原理基础上的科学管理方法，找出产品质量存在问题的关键，为解决质量问题指明方向和途径，达到保证和提高产品质量的目的。

20.市场营销及其功能是什么？

市场营销是为适应市场变化，扩大市场份额，应付竞争者的挑战，获得竞争优势，以及发现、引导和满足顾客需求，赢得顾客，企业内部有关部门协同一致地对市场开展的整体活动。

功能：（1）发现和了解顾客的需求（2）指导企业决策（3）开拓市场（4）满足顾客的需要

21.市场细分的作用是什么？

（1）发现市场机会（2）采取适应性营销策略（3）确定目标市场

22.运输企业人力资源规划的一般程序。

（1）人力资源规划（2）人力资源需求预测（3）人力资源供给预测（4）人力资源供需平衡（5）人力资源政策与措施

23.薪酬制度设计的主要影响因素是什么？

（1）法律法规因素（2）社会因素（3）组织因素（4）员工因素

24.企业一般的筹资渠道。

（1）国家财政资金（2）银行信贷资金（3）非银行金融机构资金（4）其他法人单位投入的资金（5）民间资金（6）运输企业内部形成的资金（7）境外资金

25.投资的分类有哪些？

（1）按投资对象的形态，投资可分为实体投资与金融投资（2）按投资与生产经营的关系，投资可分为直接投资和间接投资（3）按资金投放的方向，投资可分为对内投资和对外投资（4）按投资期限的长短，投资可分为长期投资和短期投资

26.简述企业创新的过程。

（1）识别创新机会：“变化就是机会”。是为了抓住不协调情况所带来的机会或化解对企业的威胁而采取的有组织的活动。（2）提出创新构想：分析不协调产生的原因，把握变化趋势，提出克服和消除不协调情况使企业管理在更高水平的创新构想。（3）迅速行动：提出的构想可能不成熟，甚至很不完善，但迅速行动是创新活动的必然要求，否则就会落后于竞争对手。（4）创新坚持：企业创新是一个不断尝试、不断失败又不断改进的循环往复的实践过程，要坚持直到创新达到预期的目标。

27.何为企业文化？基本特征和功能是什么？

企业文化是指在一定的历史条件下，企业及员工在生产经营和变革的实践中逐渐形成的共同思想、作风、道德观念和行为准则的总称。

特征：（1）人本性（2）独特性（3）客观性（4）和谐性（5）民族性（6）时代性（7）地域性（8）可塑性

功能：（1）导向功能（2）凝聚功能（3）激励功能（4）约束功能（5）融合功能（6）辐射功能

28.简述企业文化的主要内容。

（1）企业哲学（2）价值观念（3）道德规范（4）企业精神（5）企业制度（6）企业标识和环境

**运输管理知识点总结 运输问题知识点总结篇三**

1、什么是现代企业制度？它有哪些基本特征？

现代企业制度是指以完善的法人财产权威基础，以有限责任为基本特征，以专家为中心的法人治理结构为保证，以公司制为主要形态的企业制度。

基本特征：产权明晰、权责明确、政企分开、管理科学。

2、简述泰罗的科学管理理论。

“经济人”观点调节不同经济人之间的矛盾增加剩余

3、什么是产品组合？其策略有哪些？

产品组合是指一个企业提供给市场的所有产品线和产品项目的组合和搭配。全线全面型市场专业型产品线专业型有限产品专业型特殊产品专业型

4、新产品的开发有哪些原则？

a、新产品必须具有市场潜力b、企业必须有开发和生产能力c、必须坚持开发与管理并重d、符合国家技术经济政策e、坚持经济上的合理性f、提高通用化、标准化、系列化水平g、便于使用和制造

5、合理组织生产过程的要求是什么？

a、生产过程的连续性b、生产过程的比例性c、生产过程的平行性d、生产过程的均衡性（节奏性）e、生产过程的适应性

6、什么叫生产能力？影响生产能力的主要因素是什么？

企业的生产能力是指企业的固定资产在一定时期内和一定的技术组织条件下，经过综合平衡后所能生产的一定种类产品的最大数量

因素：a、固定资产的数量b、固定资产的工作时间c、固定资产的生产效率

7、全面管理质量的涵义与特点？

全面管理质量是指以质量为中心，以全员参与为基础，指导和控制组织各方面的相互协调的活动，目的在于通过让顾客满意，让本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。

特点：a、全面的质量管理b、全过程的质量管理c、全员参与的质量管理

d、方法灵活多样的质量管理

8、简述设备综合管理的任务。

答案p174

a、正确的选购或设计制造设备，为企业提供优良的技术装备b、合理的使用和维修设备，保证其既能够充分运转，又经常处于良好的技术状态c、有步骤的进行设备的更新改造，在技术手段上保证企业经营方针和目标的实现，推进企业技术进步d、提高设备综合管理的经济效益e、开展对先进设备的学习、研究与消化，尽快的掌握引进设备的使用和维修技术。

9、简述工资分配的基本原则。

a、效率优先、兼顾公平的原则b、市场调节、内外衔接的原则c、按劳分配为主体、多种分配形式并存的原则d、民主管理、多数认可的原则e、适度与平衡性原则f、在国家相关法律和政策指导下进行管理的原则。

**运输管理知识点总结 运输问题知识点总结篇四**

第1章

企业与企业管理

 企业的概念

企业是那些根据市场反映的社会需要来组织和安排某种商品或提供某种服务的生产和交换的基本组织单位，它们实行自主经营、自负盈亏、独立核算，从事商品生产和经营。 企业的法律形式（特点区分）

个体企业：个体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。业主在享有企业的全部经营所得的同时对企业的全部债务负有完全责任，若出现资不抵债的情况，业主要用自己的家财来抵偿。个体企业不具有法人资格，不是公司，出资人是自然人，不是企业的法人代表。

【综选】合伙制企业指由两个或两个以上的个体联合经营的企业。合伙人分享企业所得，并共同承担经营亏损责任。形式上可以采取部分合伙人经营、其他合伙人仅出资且共同负责盈亏；也可以采取所有合伙人共同负责经营和盈亏。

合作制企业指本企业或合作经济实体内的劳动者平等持股、合作经营，股本与劳动共同分红，劳动者自愿、自助、自治的企业。外部人员不能入股，这是合作制与股份制的区别。合作制企业实现了“按劳分配与按股本金分配相结合”和“劳动者与所有者相结合”。

【简答】有限责任公司又称有限公司，指由两个以上的股东共同出资，每个股东以其认缴的出资额对公司行为承担有限责任，公司以起全部资产对其债务承担责任的企业。有限责任公司形式一般适合于中小企业。

股份有限公司又称股份公司，指注册资本由等额股份构成，并且通过发行股票或股权证筹集资本，公司以其全部资产对公司债务承担有限责任的企业。股东大会是最高权力机构。股份有限公司是现代市场经济中最适合大中型企业的组织形式。 【单选】企业的组织结构（特点、适用）

（1）直线型组织结构：特点是：企业中各种职务按垂直系统排列，各级主管人员对其属下拥有直接的一切职权，企业中每一个人只能向一个直接上级报告，即“一个人儿，一个头儿”。这种组织结构形式只适用于没有必要按职能实行专业化管理的小型企业或者是现场的作业管理。

（2）直线—职能型组织结构：特点是：设置了两套系统，一套是按命令统一原则组织的指挥系统，另一套是按专业化原则组织的管理职能系统。直线部门和人员在自己的职责范围内有决定权，对其属下的工作实行指挥和命令，并负有全部责任，而职能部门和人员仅是直线主管的参谋，只能对下级机构提供建议和业务指导，没有指挥和命令的权力。

（3）事业部制组织结构：最突出的特点是：“集中决策，分散经营”，总公司集中决策，事业部独立经营。这种组织结构多适用于规模较大的企业。

（4）矩阵型组织结构：这是把按职能划分的部门和按产品（或项目、服务等）划分的部门结合起来组成的一个矩阵，使同一名员工既与原职能部门保持业务上的联系，又参加产品（项目）小组的工作；为了保证完成一定的管理目标，每个项目小组都设有负责人，在组织的最高主管直接领导下进行工作。

（5）多维立体型组织结构：由三方面的管理系统组成：（1）按产品（项目或服务）划分的部门（事业部），是产品利润中心；（2）按职能如市场研究、生产、技术、质量管理等划分的专业参谋机构，是职能利润中心；（3）按地区划分的管理机构，是地区利润中心。这 种类型的组织结构形式最适用于跨国公司或规模巨大的跨地区公司。

（6）网络型组织结构：网络型组织与相联结的多个外部机构之间并没有资本所有关系和行政隶属关系，但却通过相对松散的契约纽带，透过一种互惠互利、相互协作、相互信任和支持的机制来进行密切的合作。 管理概念

管理是指在一定组织中的管理者，运用一定的职能和手段来协调本组织成员的活动，保证实现既定目标的活动过程。 管理的特征（含义的理解）

（1）管理的目的性：管理是人类一种有意识、有目的的活动，因而它有明显的目的性。在实际工作中，管理的目的往往具体表现为管理的目标，所以，组织的目标，就是任何一个组织管理的出发点和归宿点，也是评价管理活动的基本依据。（2）管理的组织性：管理的“载体”就是“组织”。

（3）管理的人本性：是指在管理过程中以人为中心，把调动人的积极性放在首位。（4）管理的创新性：是指管理本身是一种不断变革、不断创新的社会活动。

（5）管理的艺术性：管理的艺术性是指在掌握一定理论和方法的基础上，灵活运用这些知识和技能的技巧和诀窍。艺术性也可指领导者的感召力，使员工能够感受到领导者所要表达的目标、准则、期望。管理的艺术性与管理的科学性二者之间是不矛盾的。

（6）管理的综合性：管埋的对象、过程、目的诸要素都很复杂，管理者仅掌握单一方面的知识与技能是远远不够的，管理者既要具有管理素质，也需要有业务基础，还需要有处理人际关系的能力。

（7）管理的不精确性：管理在已知条件完全一致的情况下有可能产生截然相反的结果，即投入资源相同而产出却可能不同，说明管理系统非线性，其中存在着很多无法预知的因素，或不可能确切表示的因素，这是该系统的“本性状态”。

（8）管理的系统性：管理是通过系统实施实现的；在管理系统中，它尊重一般系统的规律性；管理的任务也可认为是进行一种管理系统的决策：分析一设计一运行。 【判断】管理二重性（含义的理解）

管理的自然属性，表明了凡是社会化大生产的劳动过程都需要管理，它不取决于生产关系的性质，而主要取决于生产力的发展水平和劳动社会化程度。管理的社会属性，主要取决于生产关系的性质，并随着生产关系性质的变化而变化。 【单选】管理的职能

计划职能：就是指工作或行动之前预先拟定的具体内容和步骤。组织职能：就是把管理要素按目标的要求结合成一个整体。

领导职能：就是指为了有效地实现组织目标，不仅要设计合理的组织，把每个成员安排在适当的岗位上，还要努力使员工以高昂的士气、饱满的热情投身到组织活动中去。 控制职能：为了保证企业系统按预定要求动作而进行的一系列工作。泰勒科学管理原理6个观点，法约尔和梅约的主要观点

科学管理的中心问题是提高劳动生产率；科学管理是一场思想革命使经验科学化；要科学地挑选工人和使工人进步；人与管理方面保持不断和密切的合作，劳资双方应把注意力由盈余分配转移到盈余创造之上；把计划职能(管理职能)与执行职能(实际操作)加以分开；差 别计件付酬制。

【单选】法约尔提出一般管理理论《工业管理与一般管理》，法约尔认为要经营好一个企业必须要注意改善企业的六方面活动，即技术、指挥、商业、财务、安全、会计和管理，法约尔总结了14项管理原则。

【综选】梅奥“人际关系理论”。工人是“社会人”而不是“经济人”，企业中存在着“非正式组织”，工人生产效率主要取决于职工的工作态度以及与他周围人的关系，即职工的“士气”。

第2章 企业战略管理

 【单选】企业战略概念和特点

企业战略是根据企业的外部环境及内部资源和能力的状况，为求得企业生存和长期稳定的发展，为不断获得新的竞争优势，对企业的发展目标、达成目标的途径和手段所作的总体谋划。（1）全局性（2）长远性（3）抗争性（4）纲领性（5）协同性。对企业战略3个层次的理解

1．公司战略：公司战略是企业高层管理部门为实现企业目标制定的整个方向和计划。决定企业的业务组合和重点发展业务，确定企业资源在各项活动中的分配次序，公司战略适用于多项业务，采用多种技术，跨地区乃至跨行业的企业。

2．业务战略：业务战略是为企业中某业务单位制定的战略

3．职能战略：是指对企业中主要职能活动进行管理和计划，其内容要比业务战略更具体和详细，包括生产战略、营销战略、财务战略、人力资源战略、研究和开发战略等。 企业战略管理的概念

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（分析、选择）、评价、实施和控制。 企业总体环境分析

企业总体环境主要包括政治环境（political environment）、经济环境（economic environment）、社会环境（social environment）和技术环境（technological environment），简称pest。对企业总体环境的分析方法称为pest方法。

1．政治环境：指政府的行政性行为和法律，它们的稳定性以及对企业活动的影响。政治环境及作用范围表现在：（1）制定各项法律、法规。（2）政府制定的产业政策。（3）政府对某些产业的直接管理。（4）政府预算。（5）管制环境。

2．经济环境：指一个国家的物质生活水平、生产力发展状况及科学技术水平，它是直接影响企业在该国从事生产经营活动的基本的、具有决定意义的条件。经济环境最终表现为社会和个人购买力，而购买力的大小又取决于社会总体收入水平、物价水平和资金的供应程度等因素。经济环境的变化还表现在全球不同经济区域的形成上。对企业经营影响较大的较为敏感的经济指标有利率、货币兑换率、经济增长率和通货膨胀率。

3．社会环境：境包括社会整体价值观的变化，以及由此引起的社会成员行为态度的变化。

4．技术环境：技术环境具有变化快、变化大和影响面大、超越国界的特点。技术环境所包括的主要因素有：目前社会技术总水平及变化趋势；由于新技术的产生导致的新产品和 新服务的出现；技术的突破对企业所产生的影响；技术与政治、经济、社会环境之间的相互作用等。

 【案例分析】竞争五要素

一个企业存在以下五种基本竞争力量，即潜在的加入者、替代品的生产者、讨价还价的供应者、讨价还价的购买者、行业内现有竞争对手  【判断】企业内部战略要素以及价值链

企业内部战略要素主要体现为企业资源和企业能力，企业资源由外部资源和内部资源构成。内部资源包括：（1）实物资源（2）人力资源（3）财务资源（4）组织资源和企业品牌（5）企业文化。外部资源是指那些虽然不属于企业所有，但是对企业有现实或者潜在使用价值的一切要素。企业经营能力实际就是企业内部职能的集中反映，包括以下几种职能：（1）管理能力（2）理财能力（3）生产运营能力（4）研究开发能力（5）营销能力。

企业的价值活动分为基本活动和支持活动两类。企业的基本活动包括：内部后勤活动、生产活动、外部后勤活动、营销和推销活动和服务活动等。企业的支持活动具体包括：投入物的购买活动、技术开发、人力资源管理和企业基础活动等。 战略选择部分对公司战略和竞争战略中各战略特点的理解

1．公司战略：包括增长战略、稳定发展战略、紧缩战略和国际化战略。

a.增长战略：企业增长战略就是企业在战略的协调和主导下，调配资源、集合众力，积极开展研发业务，寻求企业与环境的动态优化，以实现企业价值增长为目的的发展模式。可以通过集中单一产品、多样化和一体化来实现。集中单一产品战略，把有限的资源集中在同一产品方向上，专注于其主要业务活动，以及增加主要业务产品供应数量或扩大主要业务市场。多样化经营战略是为某一市场提供产品和劳务的企业，同时又进入其他市场。①横向多样化，以现有的产品市场为中心，向水平方向扩展事业领域，也称为水平多样化或专业多样化。纵向多样化是以现有的产品、市场为基础，向垂直方向扩大事业领域的战略，也称为垂直多样化。多向多样化战略。复合式多样化。一体化战略，将独立的若干个部分有机的结合在一起组成一个整体的战略。包括纵向一体化战略和横向一体化战略。

b.稳定发展战略，经营目标不再是高速发展，而是维护已有的市场地盘，尽可能大地获取收益和投资回报。

c.紧缩战略：采取紧缩战略往往是由于企业面临着严重的业绩不佳问题。主要有：（1）调整战略（2）放弃战略（3）退让战略（4）清算战略

d.国际化战略,即国际战略、多国本土化战略、全球战略与跨国战略 2．竞争战略

e.成本领先战略，积极地建立起能达到有效规模的生产设施，在经验基础上全力以赴降低成本，加强对成本与管理费用的控制，以及最大限度地减小研究开发、服务、推销、广告等方面的成本费用。

f.差异化战略，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。

g.集中战略，指企业把战略重点放在一个特定目标市场上，为特定的地区或特定的用户集团提供特殊的产品服务。

3．职能战略：职能战略是职能工作如何配合公司战略和竞争战略实现的战略。包括市场营销战略，生产战略，财务战略，研究开发战略，人力资源战略

第3章

企业生产管理

 企业生产系统的构成要素

生产系统的硬件要素：主要包括生产技术、生产设施、生产规模、生产一体化程度等。生产系统的软件要素：主要包括生产计划、生产环境、生产质量、生产人员等。 【单选】生产类型及生产的分类

在加工装配型生产过程中，产品是由离散的零部件装配而成的，物料运动呈离散状态。零部件是构成产品的不同元件，它可以在不同的地方制造。属于这一类型的有机床、汽车、家具、电子设备、服装等产品的制造。在流程型生产过程中，物料是均匀、连续地按一定工艺顺序运动的。它的特点是工艺过程的连续性。流程型生产包括化工、炼油、冶金、食品、造纸等。按生产特点划分为备货型和订货型等两类。备货型例如轴承、紧固件、小型电机等产品的生产，均属于备货型生产。订货型生产例如锅炉、船舶、机车等.大量生产：该生产类型大量生产单一产品，产量大，生产重复程度高。单件生产：单件生产品种繁多，每种仅生产一件，生产重复程度低。成批生产：成批生产介于大量生产与单件生产之间，即品种不单一，每种都有一定的批量，生产有一定的重复性。 【简答】组织生产过程的基本要求

生产过程的连续性,，生产过程的平行性，生产过程的比例性，生产过程的均衡性，生产过程的适应性，生产过程的经济性。

 【判断】工艺专业化和对象专业化的特点理解

【综选】工艺专业化形式，加工对象是不同的、多样的，而工艺方法是相同的。工艺专业化形式适合于品种复杂多变，工艺不稳定的单件小批生产类型的企业采用。

对象专业化形式，生产单位内，集中了不同类型的生产设备和不同工种的职工，对其所负责的产品进行不同工艺方法的加工。适合于企业的专业方向确定，产品的结构、产量、品种比较稳定，工种和设备比较齐全配套的大量大批或成批生产类型的企业采用。 生产工时安排的计算

第4章

质量管理  质量的概念和特性

质量是产品、过程或服务满足规定要求的特征和特性总和。

概括起来可包括性能、寿命、可靠性、安全性、经济性等五个方面，总的说来还可概括为一个“适用性”。

 【综选】全面质量管理的概念、特点和内容

全面质量管理（tqc）是企业为了保证和提高产品质量，以全体成员互相合作为重点，运用一整套质量管理体系、手段和方法所进行的系统的质量管理活动。所谓“三全”管理思想，即全面的质量管理、全过程的质量管理和全员参与的质量管理。所谓“四个一切”的观点，是指在质量管理中一切为用户服务、一切以预防为主、一切用数据说话、一切按pdca循环办事。

内容包括：市场调研质量管理，设计和规范质量管理，采购质量管理，生产过程质量管理，产品形成后的质量管理，质量成本管理。 【简答】pdca循环法的基本特点 整个企业的质量保证体系构成一个大的管理循环，而各级、各部门的管理又都有各自的pdca循环。管理循环每转一周就提高一步。关键在于“处理”这个阶段。 【判断】产品质量的认证与质量体系认证的概念

产品质量认证是指依据产品标准和相应的技术要求，经认证机构确认并通过颁发认证证书和认证标志证明某一产品符合相应的标准和相应的技术要求的活动。

质量体系认证是指由公正的第三方体系认证机构，依据正式发布的质量体系标准(即采用iso9000族标准)，对被认证企业的质量体系进行审核，并以颁发认证证书和发布注册名录的形式，向公众证明企业的质量体系符合某一质量体系标准，有能力按规定的质量要求提供产品，可以相信企业在产品质量方面能够说到做到。

第5章

人力资源管理

 【简答】人力资源的概念、特征和构成

人力资源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，他包括数量和质量两个方面。

人力资源的能动性：人力资源具有主观能动性，它在经济建设和社会发展中起到了积极的和主导的作用，其他资源则处于被动使用的地位。

人力资源的再生性：人在工作以后，可以通过不断地学习更新自己的知识，提高技能；而且，通过工作，可以积累经验，充实提高。

人力资源的二重性：一方面形成人力资源需要投资（这是一个耗费的过程），另一方面人力资源具有创造物质和精神财富的能力（这是一个产出的过程）。

人力资源的时效性：它的形成、开发和利用都要受到时间的限制。

人力资源的社会性：每一个民族（团体）都有其自身的文化特征，每一种文化都是一个民族（团体）的共同的价值取向，但是这种文化特征是通过人这个载体而表现出来的。 人力资源管理的概念

人力资源管理，就是运用现代化的科学方法，对与一定物力相结合的人力进行合理的招聘、开发培训、组织和调配，使人力、物力经常保持最佳比例；同时对人的思想、心理和行为进行恰当的诱导、控制和协调，充分发挥人的主观能动性，使人尽其才，事得其人，人事相宜，以实现组织目标。 【综选】绩效的含义

绩效是指员工的知识、技能、能力等一切综合因素在一定的环境影响下通过一系列的行为表现后产生的结果。 绩效管理的流程

绩效管理是在整个绩效期间不问断地绩效沟通，通过绩效计划、绩效考核、绩效面谈和绩效改进4个环节周而复始地螺旋式上升实现组织或个人目标的过程。 【判断】绩效考评的概念

绩效考评也叫业绩考评，是企业人力资源管理的重要内容，它是通过系统的方法、原理来评定和测量员工在职务上的工作行为、工作成果以及对企业的贡献或价值。考评包括考核和评价两个方面。

 【单选】薪酬的概念、形式和影响因素

薪酬（compensation）本质上是劳动者和雇主之间公平的交易价格，劳动者提供劳动，雇主向员工支付报酬。广义薪酬可定义为企业依据员工对企业所作的贡献所付给的相应的回报，包括：1.直接经济性报酬（direct financial compensation），即直接以现金的形式支付的工资，包括基本工资、绩效工资、津贴和各种奖金。2.间接经济性报酬（indirect financial compensation），主要指福利和服务，以间接的方式提供外在的薪酬，与劳动者的能力和绩效没有什么关系的收入，如社会基本保险、各类休假、企业补充保险、其他福利、培训发展等。3.非经济性报酬（nonfinancial compensation），主要指来自工作本身、工作环境、身份标志、组织特征几个方面带来的心理效应。

影响薪酬的主要因素可分为以下三大类：

1．宏观因素：当地经济发展状况的影响，生活费用与物价水平，地区和行业的工资水平，劳动力市场的供求状况，宏观调控政策，国家有关法规。

2．企业因素：企业的薪酬政策，公平因素，企业的劳动生产率，企业的工资支付能力，企业文化，工会对薪酬的影响。

3．员工个人因素：工作绩效，岗位（或职务），教育背景、技术和培训水平，工作条件，年龄与工龄。

第6章

企业财务管理

 企业财务管理的基本内容

包括资金筹集管理、投资管理、收支差额（利润）及其分配管理以及成本费用管理。 【简答】企业资金筹集的种类

按所筹资金的性质分权益资本和负债资金，按所筹资金的期限分长期资金和短期资金  企业资金的筹集方式

银行贷款、发行企业债券、发行股票、融资租赁、买方信贷、利用外资等

 基本财务报表、企业支付能力分析、企业运营能力分析、企业盈利能力的分析（指标的含义，不需要具体的指标表达）

【单选】现代化企业基本的财务报表就是三张，即资产负债表、损益表和现金流量表。1．企业支付能力指标：是指企业偿还各种到期债务（含本金和利息）的能力。短期支付能力指标包括流动比率、速动比率，长期支付能力指标包括利息保障倍数、资产负债率。

2．企业运营能力指标：反映了企业资金周转状况，对此进行分析，可以了解企业的营业状况及经营管理水平。包括应收账款周转率、流动资产周转率、固定资产周转率、总资产周转率。

3．企业盈利能力指标：资产报酬率、收入净利率、成本费用净利率、每股利润、每股净资产、市盈率

 全面预算管理的概念和特点

全面预算管理（total budget management）反映的是企业未来某一特定期间（一般不超过一年或一个经营周期）的全部生产、经营活动的财务计划，它以实现企业的目标利润（企业一定期间利润的预计额，是企业奋斗的目标，根据目标利润制定作业指标，如销售量、生产量、成本、资金筹集额等）为目的，以销售预测为起点，进而对生产、成本及现金收支等进行预测，并编制预计损益表、预计现金流量表和预计资产负债表，反映企业在未来期间的财务状况和经营成果。

（1）以提高企业整体经济效益为根本出发点。（2）以市场为导向。（3）以企业全员参与为保障。（4）以财务管理为核心。

第7章

企业物资与设备管理  物资消耗定额的概念和构成

物资消耗定额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。主要原材料消耗定额（有效性的消耗、工艺性的消耗和非工艺性的消耗。有效性的消耗是指构成产品或零件净重部分的材料消耗，；工艺性损耗是指产品在生产准备过程和加工过程中由于工艺技术等方面的原因而产生的原材料损耗；非工艺性损耗是指由于技术上和非技术上的原因而造成的材料损耗，如废品损失、运输损耗、保管损耗等），辅助材料消耗定额的制定，燃料、动力消耗定额的确定  【综选】物资储备定额的概念和构成

是指企业在一定的生产技术组织条件下。为保证生产顺利进行所需要的、经济合理的物资储备数量的标准。

①经常储备定额。它是指企业在前后两批物资进厂之间的供应间隔期内，为保证生产正常进行所必须的、经济合理的储备数量。

②保险储备定额。是指为防止物资供应发生中断，或来料品种规格不符合需要等而建立的物资储备数量。③季节性储备定额。是某些企业由于某种物资来源受到季节性的影响，而需要建立物资储备的数量。 单一物资订购计算

 企业资源计划（erp）的含义

erp的基本思想是将企业的制造流程看作是一条联结供应商、制造商、分销商、和顾客的供应链，强调对供应链的整体管理，使制造过程更有效，使企业流程更加紧密地继承到一起，从而缩短从顾客订货到交货的时间，快速地满足市场需求。 【判断】设备的磨损的区分

①有形磨损：指对设备实体的一种磨损，按其产生的原因可分为两种类型。第i种是由于设备使用的结果，故又称使用磨损；第ⅱ种是由于自然力的结果，而非使用，故又称自然磨损。②无形磨损：是指设备在使用或闲置过程中，由于新技术出现而引起设备价值的损失。按其原因分为两种。第ⅰ种是发生在制造环节，即由于劳动生产率的提高，或设备制造技术的进步，生产同样设备所需社会必要劳动量减少；使原有设备价值相应贬值。第ⅱ种是由于新技术的发明和应用，出现了性能更好、效率更高的设备，使原有设备提前淘汰。 设备的寿命的区分

①自然寿命，指由于有形磨损的原因所决定的寿命，即从设备投入使用开始，磨损老化、损坏直至报废为止经历的时间。通过维修可延长设备自然寿命。②技术寿命，指由于无形磨损的原因所决定的寿命，即从设备开始使用，直至因技术落后而淘汰所经历的时间。③经济寿命，指由于设备的维持费决定的寿命  设备选择的年经费法和现值法的计算

第8章

市场营销

 市场营销的概念【单选】社会市场营销观念，兼顾企业利润，消费者，社会利益。

市场营销就是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，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企业经营活动。 【综选】市场营销创新中的新观念的理解

①关系营销:，它把营销活动看成是一个企业与消费者、供应商、分销商、竞争者、政府机构及其他公众发生互动作用的过程，其核心是建立、发展、巩固企业与这些个人和组织的良好关系。

②绿色营销：是企业以保护环境和合理利用资源作为其经营理念，以绿色文化作为价值 观，以消费者的绿色消费为中心和出发点，通过制定和实施相应的营销策略，来满足绿色消费需求并实现企业目标的营销过程。

③网络营销：建立在互联网络的基础上，借助联机网络、电脑通信和数字交互式媒体所进行的营销活动。

④服务营销：是利用服务有效地促进企业业务产品的交换，并借以提高顾客满意度和忠诚度的营销活动。

⑤整合营销：是为了建立、维护和传播品牌，以及加强客户关系，而对品牌进行计划、实施和监督的一系列营销工作。

⑥知识营销：是通过有效的知识传播方法和途径，将企业所拥有的对用户有价值的知识（包括产品知识、专业研究成果、经营理念、管理思想以及优秀的企业文化等）传递给潜在用户，并逐渐形成对企业品牌和产品的认知，为将潜在用户最终转化为用户的过程和各种营销行为。

⑦大数据营销：是基于多平台的大量数据，在大数据技术的基础上，应用于互联网广告行业的营销方式。

 【单选】消费者需求的主要特征和影响消费者购买的主要因素

（1）多样性：不仅体现在每一顾客的需求是多种多样的，还体现在不同的顾客对不同的产品甚至同一种产品的消费需求相差很大。

（2）层次性：先满足低层次的需求，再满足高层次的需求。至于层次如何划分，可以有不同的方式。

（3）发展性：随着社会经济的发展，人们的收入和生活水平在不断提高，消费需求也必然随之产生变化，这种变化主要表现在对产品由追求数量上的满足到追求质量上的满足，由比较单一的需求到多种需求，由低层次需求向高层次需求发展等等。

（4）时代性：顾客的通信需求受时代精神、风尚及环境的影响，不同时代有不同的需求。（5）伸缩性：需求的实现受到支付能力及产品的供求、服务、促销、价格及环境等因素的制约。

（6）可诱导性：消费者的购买往往是非专家型购买，具有一定的盲目性和感情冲动性。（7）连带性：由于某些产品的使用之间具有一定的联系性，顾客的消费需求也具有连带性的特点。

（8）替代性：由于某些产品之间具有可替代性，从而使顾客的消费需求也具有替代性的特点。

【简答】影响因素包括（1）社会文化因素，（2）经济因素，（3）心理因素，（4）个人因素

 市场细分的概念和标准

指营销者根据顾客之间需求的差异性，把一个整体市场划分为若干个消费者群（子市场）的市场分类过程。

（1）按地理变量细分市场，比如，根据国家、地区、城市规模、气候、人口密度、地形地貌等方面的差异将整体市场分为不同的小市场。

（2）按人口变量细分市场，如年龄、性别、家庭规模、家庭生命周期、收入、职业、教育程度、宗教、种族、国籍等为基础细分市场。（3）按心理变量细分市场，根据购买者所处的社会阶层、生活方式、个性特点等心理因素细分市场就叫心理细分。

（4）按行为变量细分市场，根据购买者对产品的了解程度、态度、使用情况及反应。市场细分的原则：（1）可衡量性，（2）可进入性，（3）可盈利性，（4）对营销策略反应的差异性

 目标市场营销策略的理解

（1）无差异市场营销策略：指企业将产品的整个市场视为一个目标市场，用单一的营销策略开拓市场，即用一种产品和一套营销方案吸引尽可能多的购买者

（2）差异性市场营销策略：将整体市场划分为若干细分市场，针对每一细分市场制定一套独立的营销方案。

（3）集中性市场营销策略：是集中力量进入一个或少数几个细分市场，实行专业化生产和销售。

 市场定位的概念

企业根据目标市场上同类产品竞争状况，针对顾客对该类产品某些特征或属性的重视程度，为本企业产品塑造强有力的、与众不同的鲜明个性，并将其形象生动地传递给顾客，求得顾客认同。

 产品的概念和构成

产品，是指企业提供给市场，用于满足人们某种欲望和需要的任何事物，包括实物、服务、场所、组织、思想、主意等。

①核心产品；②形式产品，通常表现为产品质量水平、外观特色、式样、品牌和包装等。产品的基本效用必须通过某些具体的形式才能实现；③附加产品，包括提供信贷、免费送货、保证、安装、售后服务等。 品牌的概念

品牌是一个产品牌子的简称，是指用来识别一个或一群出售者的产品或劳务的名称、术语、标记、符号、图案或其组合，使企业的产品或劳务与其他竞争者相区别。 【判断】产品各生命周期的特点（1）引入期的特点与策略

引入期的主要特点是：消费者对产品不甚了解，大部分顾客不愿意放弃或改变自己以往的消费行为，产品销售量少；广告费用和其他营销费用开支较大；产品技术、性能还不完善，制造成本较高；销售利润常常很低甚至为负值。

引入期产品的市场营销策略，一般有：快速掠取策略，二是缓慢掠取策略，三是快速渗透策略，四是缓慢渗透策略。（2）成长期的特点与策略：

成长期的主要特点是：销售量迅速增加；由于大规模的生产和丰厚的利润机会，吸引大批竞争者加入，市场竞争加剧，仿制企业增加；产品已定型，技术工艺和关键设备均比较成熟；建立了比较理想的营销渠道；市场价格趋于下降；企业的促销费用水平基本稳定或略有提高，但占销售额的比率下降，由此，企业利润将逐步抵达最高峰。

可以采取以下营销策略：一不断提高产品质量，努力发展产品的新款式、新型号，增加产品的新用途。二是加强促销环节，树立强有力的产品形象。三是重新评价渠道选择决策，巩固原有渠道，增加新的销售渠道，并注重销售服务。四是在价格决策上，应选择适当的时 机调整价格，以争取更多顾客。（3）成熟期的特点与策略：

销售量的增长会缓慢下来，利润开始缓慢下降。一是市场改良，二是产品改良，三是市场营销组合改良。（4）衰退期的特点与策略：

衰退期的主要特点是：产品销售量急剧下降；消费者的消费习惯已改变；产品出现积压，价格下跌，利润很低甚至亏损；竞争者相继退出市场。 通常采取以下策略：一是维持策略，二是收缩策略，三是榨取策略，四是放弃策略。促销的作用

①提供信息情报；②引起购买欲望，扩大产品需求；③突出产品特点，建立产品形象； ④维持和扩大企业的市场份额

第9章

企业服务管理

 【单选】服务的定义与特性

服务是个人或社会组织为消费者直接或凭借某种工具、设备、设施和媒体等所做的工作或进行的一种经济活动，是向消费者个人或企业提供的，旨在满足对方某种特定需求的过程，这种过程是在顾客与员工、有形资源的互动作用中进行的，这些有形资源（有形产品或有形系统）是作为顾客问题的解决方案而提供给顾客的。

（1）无形性，（2）服务的生产和消费同时发生，（3）异质性，（4）易逝性，（5）顾客参与服务的过程，（6）场所的选择取决于顾客，（7）劳动力密集，（8）衡量产出的困难

 新服务开发的外部影响因素

可分为顾客、供应商、竞争对手、代理商和公共部门五类因素。 【判断】服务质量的概念和要素

服务质量（service quality）是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，是指服务工作能够满足被服务者需求的程度。服务质量要素主要包括可靠性、响应性、保证性、移情性和有形性。

 服务质量的5个差距（p251）

（1）管理者认识的差距（2）质量标准差距（3）服务交易差距（4）营销沟通的差距（5）感知服务质量差距

 服务接触中的三元组合分别指向谁

顾客，与顾客接触的员工，服务组织  【综选】服务利润链的概念

服务利润链是建立了企业、员工、顾客、利润之间关系的链。服务利润链理论认为：利润、增长、顾客忠诚度、顾客满意度、顾客获得的产品以及服务的价值、员工的能力、满意度、忠诚度、劳动生产率之间存在直接的、牢固的关系。

第10章

项目管理  项目管理的概念

以项目为对象，由项目组织对项目进行高效率的计划、组织、领导、控制和协调，以实现项目目标的过程。

 项目可行性研究的概念 可行性研究是为考察项目经济上的合理性、盈利性，技术上的先进性、适用性，实施上的可能性、风险性，在项目投资决策前，对项目进行调查研究、进行全面的技术经济分析论证，为项目决策提供科学依据的一种科学方法和工作阶段。 项目评估的内容

（1）项目建设必要性评估。（2）项目建设条件评估。（3）项目技术评估。（4）项目财务效益评估。（5）项目国民经济效益评估。（6）社会效益评估。 【综选】项目时间管理的概念

项目的时间管理是为确保项目按时完工所开展的一系列管理活动与过程。 【判断】项目风险管理的概念和内容

项目风险管理是指通过项目风险识别、风险界定和风险度量等工作去认识项目的风险，并以此为基础通过合理地使用各种风险应对措施和管理方法对项目风险实行有效的控制，以及妥善地处理项目风险事件所造成的不利结果，以最少的成本保证项目总体目标的实现等管理工作。

第11章

技术经济分析  复利的计算

 追加投资回收期计算  盈亏平衡计算

**运输管理知识点总结 运输问题知识点总结篇五**

企业法律形式：

个体企业，合伙制企业（两或两个以上，合伙人具有完全责任），合作制企业（劳作者持股），无限责任制公司（两及以上股东，不论出资完全责任），有限责任公司（按出资负责），股份有限公司（2-200 发行股票）企业组织结构：

直线型组织结构（一个头），直线—职能型组织结构，事业部组织结构，矩阵型组织结构，多维立体组织结构，网络组织结构 管理特征：

目的性，组织性，人本性，创新性，艺术性，综合性，不确定性，系统性 管理二重性：

自然属性（指挥劳动）社会属性（监督劳动）管理思想：

泰勒-美：科学管理原理（中心问题是提高劳动生产率，是一场思想革命，要科学的挑选工人使工人进步，人与管理保持合作，吧管理职能和实际操作分开，差别计件付酬）梅奥：人际关系理论（工人是社会人而非经济人除了经济还要关注心里，企业存在非正式组织，工人生产效率取决于态度和周围人关系）企业战略特点：

全局性，长远性，抗争性，纲领性，协同性 企业战略层次：

公司战略，竞争战略（业务部门战略），职能战略 竞争五要素分析：

潜在加入者，替代品的生产者，讨价还价的供应者，讨价还价的购买者，行业内现有竞争者 战略管理过程：

公司战略，竞争战略，职能战略 公司战略：

稳定发展战略，增长战略，紧缩战略，国际化战略 战略分析过程：

1.企业外部环境分析 2.企业内部战略要素分析 3.战略选择 4.战略的评估 5.企业战略的实施与控制 生产系统的构成要素 硬件要素：

生产技术（生产流程，设备工具，技术）生产设施（设施布置，布局，联系）生产规模（生产能力大小，性质）生产一体化程度（方向，程度，平衡性）软件要素：

生产技术（计划决策规划，方法，手段）生产环境（政治，经济。社会，市场变化）生产质量（质量检验，控制，保证体系）生产人员（工作态度，素质要求，激励机制）生产类型划分：

按工艺特性划分，生产特点划分，产品专业化程度划分 企业生产单位组成：

基本生产部门，辅助生产部门，生产服务部门 质量含义：

性能，寿命，可靠性，安全性，经济型 全面质量管理概念及特点 三全管理思想：全面质量管理，全过程质量管理，全员参与质量管理 四个一切观点：

一切为用户服务，一切以预防为主，一切用数据说话，一切按pdac循环办事 pdca循环：

plan（计划）do（执行）check（检查）action（处理）朱兰三部曲：

质量计划 质量控制（三部曲重要环节）质量改进 质量体系认证：

第三方认证体系（is09000标准）人力资源的特征：

人力资源能动性，人力资源的再生性，人力资源二重性（即需要投入资源也可以创造资源），人力资源时效性（工作时间），人力资源的社会性（社会属性）人力资源的构成：

人力资源数量，人力资源质量 人力资源管理的职责：

人力资源获取，整合，奖筹，调控，开发 绩效考评概念：

通过系统的方法，原理来评定和测量员工在职务上的工作行为，工作成果，以及对企业的贡献或价值 薪酬制度：

直接经济薪酬，间接经济薪酬（福利），非经济薪酬（工作本身，环境等心理效应）企业财务管理：

资金筹集管理（企业资金包括权益资金和负债资金）投资管理（固定资产投资，证券投资，对其他企业直接投）利润及其分配管理（企业营业收入管理，利润分配管理）成本费用管理（生产经营中的资金耗费）基本财务报表：

资产负债表（资产=负债+所有者权益）损益表（净利润=利润总额-所得税）现金流量表（全部现金净流量=全部现金流入-全部现金流出）企业支付能力 p172 流动比率：流动比率=流动资产/流动负债 速动比率=（流动资产-存货/流动负债）资产负债率=负债总额/资产总额 利息保障倍数=税前利润+利息费用/利息费用 物资储备定额的构成：

经常储备定额，保险储备定额，季节性储备定额 经济订购批量发来确定经常储备定额，更侧重从企业本身费用角度考虑物资储备。

在保管费用上升和订购费用下降之间取中值 企业资源计划erp的基本思想是将企业制造流程看成一条连接供应商，制造商，分销商和顾客的供应链，强调对供应链整体管理 设备经济评价：

年经济法：将总投资乘系数化为年投资 系数=p201公式 现值法：将每年设备维持费用乘系数化为总费用 系数=p201公式 设备磨损：

有形磨损：使用磨损，自然磨损 无形磨损：第一类（由于生产力提高或者需要劳动力减少，引起设备价值下降）第二类（新技术发明应用）设备寿命：自然寿命，技术寿命（技术换代），经济寿命（设备维持费决定）市场营销：就是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。

市场营销创新：关系营销，绿色营销，网络营销，服务营销，整合营销 消费者需求特征：多样性，层次性，发展性，时代性，伸缩性，可诱导性，连带性，替代性 市场细分表准：地理变量，人口变量，心里变量，行为变量 市场营销组合策略：

产品策略：核心产品，形式产品（核心产品实现的形式或质量外观），附加产品 品牌策略：品牌内涵，品牌定位，多品牌单品牌，销售生产品牌 价格策略：撇脂价格（高收益回收成本）渗透价格（低收益占领市场）适中价格，心里定位价格整数，9.99，声望 分销渠道：经销商，代理商，经纪商 促销作用：

提供信息情报，引起购买欲望，突出产品特点形象，占领市场份额 服务质量：是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特征总和 技术经济分析是经济学一个分支，一门技术学于经济学交叉的学科 经济效果是指人们生产活动中技术项目新成果于新消耗劳动量比较 追加投资回收期：(p295)所谓追加投资回收期是指在产出（收入）相同的前提下，用投资大的方案所节约的年运营成本回收超额投资所需要的时间。其数学表达式如下：

n’=(k1-k2)/（c2-c1）式中：k1、k2——方案1、方案2的投资额；

c1、c2——方案1、方案2的年运营成本；

n’——追加投资回收期。

该指标的适用条件是：如果k1>k2，c2>c1，当n’

当n’>nb时，投资小的方案优，选择方案2.例：某企业获得10万元贷款，偿还期5年、年利率为10%，试就下面四种还款方式，分别计算5年还款总额及还款额的现值。

（1）每年末还2万元本金和所欠利息；

（2）每年末只还所欠利息，本金在第5年末一次还清；

（3）每年末等额偿还本金和利息；

（4）第5年末一次还清本息和利息。

解：（1）第一年 2+10×10%=3 第二年 2+8×10%=2.8 第三年 2+6×10%=2.6 第四年 2+4×10%=2.4 第五年 2+2×10%=2.2 5年总还款额=13 现值=3×（p/f,10%,1）+2.8×(p/f,10%,2)+2.6×(p/f,10%,3)+2.4×(p/f,10%,4)+2.2×(p/f,10%,5)=10(2)第一至第四年每年 10×10%=1 第五年 10+10×10%=11 5年总还款额=15 现值=1×(p/a,10%,5)+10×(p/f,10%,5)=10(3)第一至第五年每年 10×(a/p,10%,5)=2.638 5年总还款额=2.638×5=13.19 现值=10（2.638×（p/a,10%,5））（4）第一至第四年 0 第五年 10×（f/p,10%,5）=16.105 5年总还款额=16.105 现值=10(16.105×(p/f,10%,5))计算：

3.追加投资回收期计算（多种方案比较）4.盈亏平衡计算 4.设备选择的年经费法和现值法的计算

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找