

▶ 中英合作商务管理与金融管理证书考试系列教材

市场与市场营销

MARKETS AND MARKETING

University of Cambridge 著
International Examinations

教育部考试中心 组织编译
陶晓波 编译



中国财政经济出版社
China Financial & Economic Publishing House

中英合作商务管理与金融管理证书
考试系列教材

市场与市场营销

University of Cambridge 著
International Examinations

教育部考试中心 组织编译
陶晓波 编译
吕一林 审稿



中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

市场与市场营销/University of Cambridge International Examinations 著; 陶晓波编译.
—北京: 中国财政经济出版社, 2010. 7

(中英合作商务管理与金融管理证书考试系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5095 - 2307 - 0

I. ①市… II. ①U…②陶… III. ①市场营销学 - 资格考核 - 教材 IV. ①F713. 50

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 116080 号

Copyright © 2010 by CIE.

All rights reserved.

版权所有, 侵权必究。

责任编辑: 康 苗

责任校对: 李 丽

封面设计: 郁 佳

版式设计: 兰 波

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

北京市鑫霸印务有限公司印刷

787×1092毫米 16开 16.5印张 269 000字

2010年7月第1版 2012年12月北京第5次印刷

定价: 26.00元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 2307 - 0/F · 1850

本书如有质量问题, 请与教材供应部门联系。

组编前言

当今世界，经济全球化和区域经济一体化已经非常明显，世界各国、各地区经济相互联系、相互依赖和相互渗透，世界经济越来越成为一个不可分割的有机整体。与此同时，中国也正逐渐发展成为世界经济和政治的中心，需要更加成熟的商务和金融环境，需要更多高端的商务和金融领域的管理人才。新时期，培养一流的人才，应当着眼于国际，学习国外先进的教学理念和教育方法，培养在任何复杂的局势下都能够独立思考和工作的管理人才，培养人才的方法应当更加个性化和灵活化。为了吸收国外商务管理与金融管理领域的新知识、新方法，培养适应新形势下经济发展需要、德才兼备，具备一定创新意识、创新能力和实际工作能力的商务管理与金融管理方面综合型、职业型和应用型的专业人才，为工商企业界人士以及希望在商务管理和金融管理方向发展的人员提供具有国际标准的专业教育和资格认证。教育部考试中心与剑桥大学国际考试部在联合推出中英合作商务管理专业与金融管理专业（专科）十年之后，结合我国实际情况，再次合作设计开发更高层次的合作课程，即中英合作商务管理证书与金融管理证书管理段课程。

中英合作商务管理证书与金融管理证书管理段课程的设计目标是与我国高等教育自学考试本科层次专业相衔接。管理段课程共 13 门，其中，商务管理证书与金融管理证书的共同课 5 门：市场与市场营销、商务沟通方法与技能、企业组织与经营环境、会计原理与实务、战略管理与伦理；商务管理证书的专业课 4 门：国际商务与国际营销、管理学与人力资源管理、商务运营管理、商务管理综合应用；金融管理证书的专业课 4 门：国际商务金融、企业成本管理会计、管理数量方法与分析、金融管理综合应用。

通过商务管理证书与金融管理证书全部 5 门共同课考试的学员，剑桥大学国际考试部颁发“剑桥商务管理证书（管理段）”；通过商务管理证书全部 9 门课程考试的学员，剑桥大学国际考试部颁发“剑桥高级商务管理证书（管理段）”；通过金融管理证书全部 9 门课程考试的学员，剑桥大学国际考试部颁发“剑桥高级金融管理证书（管理段）”。

中英合作商务管理证书与金融管理证书管理段课程的课程大纲由中英双方专家共同

设计,借鉴了国外相关学科建设的经验和方法。战略管理与伦理、国际商务金融、管理数量方法与分析,这3门教材由国内课程专家依据课程大纲编写,其余10门课程的教材由剑桥大学国际考试部组织专家编写。全套教材特色鲜明,内容覆盖面广,文字通俗易懂,侧重理论联系实际,旨在培养学生实践能力和综合应用能力。教材包含大量的课堂练习、复习题和案例分析题,适用于课堂授课,也适用于自学使用。该套教材适用于商务管理和金融管理专业专科以上层次的学生使用,也适用于在涉外商务或金融领域跨国公司、外资企业、进出口公司、各类企事业等单位的工作人员和愿意提高商务管理与金融管理领域知识和技能的其他自学者学习和参考。

本书是中英合作商务管理证书与金融管理证书管理段课程共同课系列教材之一,通过学习共同课课程,能正确理解和掌握商务管理和金融管理的基本理论,各门课程的基本知识和基本业务技能,并具有一定的分析和解决实际问题的能力,为商务管理证书与金融管理证书专业课的学习做好准备。

中英合作商务管理与金融管理证书管理段课程的设计和开发得到了全国高等教育自学考试指导委员会经济管理类专业委员会的大力支持。教材的编译或编写工作倾注了许多中外专家的辛勤劳动,在此谨向他们致以衷心的感谢。

由于时间仓促,教材内容难免有不妥之处,请读者批评指正。

教育部考试中心

2010年7月

目 录

如何使用本书	(1)
--------------	-------

第 1 章

经济学及经济体系的本质	(7)
1.1 稀缺性	(8)
1.2 选择性	(11)
1.3 机会成本	(14)
1.4 收入循环流动	(16)
1.5 经济体系概述	(21)

第 2 章

自由市场体系的运作	(31)
2.1 价格机制和市场	(31)
2.2 弹性	(49)
2.3 成本、收益和利润	(55)

第 3 章

市场间的相互关系	(65)
3.1 市场的分割	(65)
3.2 市场间的联系	(66)
3.3 市场的交叉变化	(67)
3.4 市场变化分析	(67)

第 4 章

市场失灵	(77)
4.1 自由市场概述	(77)

4.2	自由市场失灵的原因	(78)
4.3	外部性的存在	(79)
4.4	社会成本和社会效益	(80)
4.5	有益品和无益品	(82)
第 5 章		
<hr/>		
市场经济体系中的政府干预		(86)
5.1	政府干预的必要性	(86)
5.2	政府干预的主要方式	(87)
第 6 章		
<hr/>		
市场营销职能		(94)
6.1	市场营销导论	(94)
6.2	市场营销环境	(96)
6.3	市场营销流程	(96)
6.4	市场营销目标	(97)
6.5	4Ps 介绍	(98)
第 7 章		
<hr/>		
市场调研		(105)
7.1	介绍	(105)
7.2	市场调研信息来源	(107)
7.3	调查问卷设计	(109)
7.4	市场调研展开	(112)
7.5	市场调研结果分析	(113)
第 8 章		
<hr/>		
市场营销组合 1——产品和促销		(122)
8.1	产品	(122)
8.2	新产品开发	(123)
8.3	产品生命周期	(129)
8.4	产品组合	(132)
8.5	促销	(136)

8.6 广告	(138)
8.7 公共关系	(140)

第9章

市场营销组合2——定价和渠道	(148)
9.1 前言	(148)
9.2 定价目标	(149)
9.3 定价策略	(149)
9.4 分销	(155)
9.5 分销管理	(158)
9.6 顾客	(159)

第10章

消费者权益保护	(167)
10.1 消费者权益及保护	(167)
10.2 消费者权益保护法律体系	(168)
10.3 消费者权益保护法律体系的理念	(169)

附录一

关键词和术语汇编	(174)
----------------	-------

附录二

习题参考答案	(188)
一、选择题参考答案	(188)
二、课堂练习参考答案	(218)
三、案例分析参考答案	(226)

附录三

《市场与市场营销》考试大纲	(237)
后记	(255)

如何使用本书 ●●●●●●●●

学习完这部分内容，应当达到以下目标：

- 理解本书的组织框架
- 理解本书各种不同的习题类型
- 掌握如何完成书中的各种习题
- 掌握如何利用关键词和术语汇编、习题参考答案进行自我测验

一、课程学习内容

本书目录所列内容代表着本课程的学习提纲，包括了该课程的主要内容和范围。本书作为“市场与市场营销”课程模块的教材，又进一步充实和丰富了学习大纲的内容。教师可以按照目录顺序来教学，也可以根据学生对书本内容掌握的实际情况，调整教学顺序。但是，目录作为本课程学习内容的概要，学生应当学习和掌握所列全部知识内容，以便通过考试。

“市场与市场营销”这门课程围绕着“生产什么”这一问题展开讨论，这个问题在任何社会形态中都要遇到。决策者必须合理分配他们可支配的社会资源，做出“生产什么”、“生产多少”、“如何生产”等重大决策。这些决策决定了全社会可获得的产品，进而对社会繁荣起到至关重要的作用。决策者制定决策时必须充分考虑各种相关的社会因素，考虑决策如何能够得到有效实施。也就是说，假如有些问题的存在会导致生产进程减慢，就应该解决这些问题以确保社会资源尽可能得到有效利用。

这说明“制定决策”和“解决问题”是优化社会资源的两个关键因素。当然，我们需要做出决策来解决问题，而决策又必须以了解问题为前提。比如，一个劳动者在农作物栽培方面遇到了问题，他必须了解问题的

细节、可能的原因和解决问题的方法，这样他就能找出问题的症结，采取必要的措施，制定合理的策略来解决问题。通过其他不切合实际的方式制定出的决策等同于猜测。

二、助学指导

本书包含大量的习题，设计习题是为了帮助学生巩固和掌握学习内容，每部分习题都有着各自特定的目的。

三、关键词和术语

每个章节结束后，列举了应该掌握的关键词和术语，帮助学生巩固重点知识并加深理解。有些词汇对学生来说是很新的，但对于学习章节内容或课程内容具有重要意义。关键词和术语非常重要，有利于学生掌握更多的新词汇。学生需要理解每个关键词和术语的意义。掌握关键词和术语并不能死记硬背，理解并能运用更为重要。考核时，能够用自己的语言合理阐述对于某个关键词和术语的理解，也是可以的。

四、课堂练习

本书包含大量的课堂练习。学生应尽力去完成课堂练习所布置的任务，其中一些任务可能会要求学生列出购买或使用的物品清单，然后再对这些物品进行深入调研和分析。这些练习的目的很明确，就是突出所讨论主题的重要性。例如，本章节教材的内容是讨论诸如生活必需品这样的基本经济学问题，那么，在课堂练习中，可能会要求学生回答一些有关这些生活必需品的更加深入的问题，其目的在于加深对生活必需品这一基本经济问题的理解，进而有助于后续的学习。

还有一种可能，课堂练习会要求学生完成类似于教材内容中已提到的某项任务。例如，书中已阐述了如何计算利润并举例说明。那么，在课堂练习中，可能会提供另外一组数字，要求学生根据这些数字计算出相应的利润值。这种练习，帮助学生巩固知识，确保学生能够完成类似的具体任务。

所以，课堂练习旨在帮助学生理解和加深所学关键知识。根据实际情况

况，课程练习可在课堂或家中完成。教师也可以自己设计一些练习来帮助学生理解和掌握知识。本书最后提供了一些课堂练习的参考答案或完成建议，帮助学生得到正确的分析思路和答案。

五、选择题

选择题会以陈述句或问句的形式给出，为学生提供可选的答案，要求学生从中选择最恰当的一个答案。

有些选择题通常与实际常识有关。例如：

美国的货币是什么？

- A. 美元
- B. 英镑
- C. 日元
- D. 欧元

答案是美元。如果你知道正确答案，可以马上作答。但如果你不确定，可以通过其他选项进行排除。英镑是英国货币，日元是日本货币，欧元是欧盟内部大多数国家的通用货币，那么，剩下的最后一项美元必定就是该题的答案了。

选择题也可能问及某个定义：

以下哪个陈述用来描述学校最合适？

- A. 白天孩子们去的地方
- B. 授课的地方
- C. 老师们工作的地方
- D. 聘请老师白天在这里教育孩子的地方

当然，所有的答案都可以是对的。可是，题目问的是哪个陈述用来描述学校最合适，很显然，最后一个答案最合适，因为它完全正确并且比其他答案拥有更多的信息。

选择题还可以是要求学生通过一些简单计算说明是否理解某个知识点。

4 乘以 4 等于多少，以下哪一个是正确的？

- A. 4
- B. 8
- C. 16

D. 44

显而易见，正确答案是 16，其他选项均为干扰项。4 是 4×1 的结果；8 是 $4 + 4$ 的结果；44 是两个 4 并列在一起的结果。如果你不知道做乘法，就有可能选择任何错误答案，这是做选择题时经常会遇到的情况。用不同的思维方式和办法作答，就会得出不同的选项。但是，有且只有一个正确答案是符合问题的，必须选择。

选择题可以很好地检验学生是否正确理解基本概念，也有助于学生掌握章节的主要内容。

六、案例分析

本书每一章最后都包含一个案例分析，用来测验学生对知识的理解和应用情况。

案例分析大多以虚构事实为背景，有时是对真实事件的描述。无论是哪种情况，在案例的开头都会说明该案例是真实的还是虚拟的。虚构案例场景的主要目的是构建一个与书中介绍的情况最为相近的环境，便于学习和应用理论知识。在现实生活中，与虚拟案例完全相同的情况很难遇到。

案例分析的设计是为了解决书中提出的一些问题。简单地知道已经做了什么，甚至也完全理解你的做法和行为，这些都是不够的。案例分析要求学生某个特定的商业背景下做出决策，并且要证明这些决策是合理的。

我们每天都要做出各种决定。例如，你的朋友邀请你今晚去电影院看电影，你要做出答复。你的决定会受许多因素影响，其中包括：

- 放映什么电影？
- 是否愿意跟你的朋友在一起？
- 是否还有其他人一块去？
- 费用是多少？自己是否可以接受？
- 今天晚上你是否还有什么其他安排？例如做作业或者做家务。
- 相比看电影，是否可以选择其他娱乐活动？例如看电视。
- 你的父母或者其他亲人是否希望你陪伴他们，而不是看电影？

在做出是否应邀的决定之前，你需要权衡考虑以上这些因素。必要时，还要为你的决定做出解释。案例分析与此类似。你根据案例中提供的信息给出解决问题的方案，但是，案例分析的答案往往不是惟一的。因

为，任何方案都有支持者和反对者。只要你充分考虑并认真分析了相关因素，并依据这些因素给出合乎逻辑并切合实际的解决方案，同时也可以清晰地分析和解释其他方案不符合实际情况的原因，那么你就很好地完成了该道案例分析。所以，你必须从各种案例信息中提炼和整理出能够支撑你的作答的有用信息。

最好由学生自行完成案例分析，教师再对作答情况进行评价，便于帮助学生了解自己的作答情况。

本书最后提供了案例分析的参考答案，包括教师在对学生作答进行评价时应采取的方法。其目的在于，通过这种指导形成全国性的统一标准。

因此，除了案例分析要求完成的具体任务，本书还包含了相应的评判标准。每个章节学习结束后，优秀的学生应当能够充分利用所学知识顺利完成案例分析，提出合适、合理的解决方案。

七、考试样卷

本书附录中包括考试样卷以及样卷的参考答案和评分标准。评分标准体现了识记知识点、理解知识点和应用知识点三种不同能力层次的作答所对应的评分规则。当然，一套考试样卷不可能包括考试大纲中的全部应考核知识点，也不等同于实际的考试内容。但是，试卷格式和试题难度水平将会保持一致。

案例分析会涉及各式各样的问题，应该熟悉各种案例分析方法，才能解决不同的案例问题。

学生也可以在本书正文中找到一些与考试内容有关的关键提示，在考试之前应提前仔细阅读。

八、关键词和术语汇编、习题参考答案

本书最后的关键词和术语汇编、习题参考答案可以帮助学生完成书中的各种习题。完成习题时，切记不要提前翻看参考答案。对照参考答案判断自己的作答正确与否。但这仅仅是练习题，不能决定你最终的学习成绩，结业考试的分数才是你的学习成绩。所以，对于练习中出现的错误，应当冷静和耐心地对照书本内容，思考问题所在，明白自己为什么会做错。

另外，学生日常所使用的词汇与术语解释可能不完全相同。这个时候，理解术语本身的意义非常重要。例如，你和你的朋友都要描述某种相同的物品——电视机，但你们使用的语言可能存在很多差异。即便把所有不同的描述放在一起对比，要求从中选出最好的一个描述，你们各自挑选的答案也未必相同，但实际上，所有的描述都与电视机有关。所以，不要刻意地背诵和照抄术语解释，重要的是理解和运用。

九、总 结

不论是教学还是学生自学，本书都可以作为教材使用，这也是我们设计的初衷。对于自学而言，大量的练习题、复习题以及案例分析能帮助学生学习和进一步巩固知识。考试的目的是检查学生对知识的掌握、理解和应用情况。考生可以通过完成本书中的各种习题和案例分析来提高实际综合运用理论知识的能力，顺利通过考试考核。

第1章

经济学及经济体系的本质

学习内容

这部分内容强调的是基本经济问题和决策，它们形成了经济学这门课的基础。

- 稀缺性
- 选择性
- 机会成本
- 收入循环流动
- 经济体系概述

学习目标

- 解释经济问题的本质
- 表明经济问题是由于有限的资源和人们无限的欲望所引起的
- 理解机会成本的概念
- 认识到解决经济问题可能导致的结果
- 理解存在的经济体系类型
- 每种体系的优势
- 在每种体系中存在的问题

1.1 稀缺性

1.1.1 欲望和需要

世界各地的人们都有不同的欲望和需要。每个人都有基本需要，比如食物和水（见图1-1）。在不发达国家，即使那些基本日用品供应都会经常短缺。在相对发达国家，这些需要通常会被满足，但是也存在对高级奢侈品的欲望。对于生存，它们不是必需的，但是想要的。

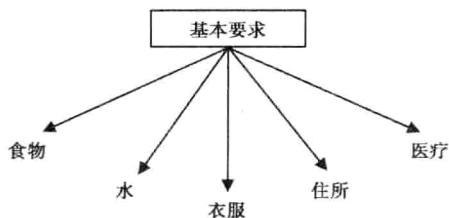


图1-1 人们的基本需要

当人们的基本需要被满足时，他们就转而注意自己认为需要的新产品。对大多数人来说，无论他们拥有多少财富，他们也会发现其他认为还需要的东西。没有人对他们现在所拥有的一切感到满意，每个人都想得到更多。如果你需要去很多地方，你会想要一辆自行车。如果你拥有自行车，你会想要一辆轻骑或摩托车。一旦你购买了其中之一，你就还想要一辆小汽车，继而会要求款式更新或功能更先进的小汽车。如果你是租房，你会想拥有自己的房子。如果你拥有自己的房子，你就会想拥有更大、更好的房子，带一个车库，甚至两个车库，拥有更大的花园，甚至带一个游泳池。

我们所有人都可以列一个自己想拥有的物品清单。我们如果得到这些物品，就会有进一步的欲望，因而可以列出另一个物品清单。我们如果可以拥有那些物品，会发现还想要其他的东西。换言之，我们的欲望几乎是无限的。即使我们严格限制只满足于食物和住所等基本需要，我们对于基本需要的理解也存在着巨大的差异。一碗米饭是食物，一只鸭子也是食物，一个小木屋是住所，但宫殿也是住所。我们所认为的基本需要会随环境的不同而变化。一个大家庭可能会认为他们比单身人群更需要一个大别

墅，但是这一定合理吗？到底什么才是我们的基本需要呢？

我们所需要的和我们认为自己所需要的之间是有差异的。一旦我们拥有一样东西，我们就会想要另外一样，而且我们想要的会越来越多。当人们试图改善自己的生活方式时，这种欲望就被认为是富于进取，或者被认为是贪婪的。无论如何，当你想描述积累财富的这种欲望时，就带来了一个对产品或服务无止境的需要，因为我们总想要比我们现有更多的东西。而且，产品总是被消费或消耗掉，更新的和更多的升级产品被生产出来，所有这一切使需要稳定增长。因而，人们对产品或服务的需要是无止境的。

课堂练习1

列出一个单子，写出10项你想要拥有的东西。

现在想像一下，这些东西都给你了。

接下来列出一个单子写出10项你喜欢的东西。

现在拿出你所完成的两个单子，将其中你列出的东西分成你真正需要的和你很想要的。

怎样描述你对非必需品的欲望呢？

如果世界上每个人的欲望和需要都被满足，那么就必须不断提供产品或服务。这只有在可使用资源足够多的情况下才有可能。因此，在现实中这是不可能的。用于生产产品或服务的资源包括原材料、工人、机器和厂房，它们的数量是有限的。人们对产品或服务的欲望是无限的，但是资源数量是有限的，这是一个基本经济问题。

1.1.2 生产要素

可利用资源被称为生产要素，它们包括土地、劳动力、资本和企业。土地包括地下矿藏、河流、海洋、地表以及地表上生长的一切。

劳动力是由人们的努力、完成的工作以及所有愿意并能够劳动的人组成的总和。

资本包括资金，但其外延还包括所有参与生产的机器和厂房。它也被称为人工辅助生产。

企业包括那些愿意在产品或服务的生产过程中进行投入的人，他们做出决策和承担风险。它是土地、资本的所有者和雇主。如果企业的生产方