

全国经营师执业资格认证培训指定教材
21世纪高职高专规划教材·财经管理系列

企业经营管理实操

(双证教材)

全国经营师执业资格认证培训教材编审委员会 编

清华大学出版社 · 北京交通大学出版社

全国经营师执业资格认证培训指定教材
21 世纪高职高专规划教材·财经管理系列

企业经营管理实操

(双证教材)

全国经营师执业资格认证培训教材编审委员会 编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本教材是学历证书教育与职业资格证书培训双证教材的有益尝试。通过本教材的学习,旨在拓宽学生或学员的知识面,培养学生或学员的经营意识和管理能力,提高学生或学员的综合素质,使学生或学员成为既具有一定基本理论知识,又掌握一定基本技能的实用型、技能型劳动者。

本教材共分两篇,第1篇侧重介绍经营师职业道德知识和职业道德基本要求,第2篇侧重介绍工作知识和基本技能要求,具体内容包括:如何编写企业经营计划书、如何编制岗位说明书、如何制定市场调查报告、如何制作市场调查问卷、如何编制营销策划书、如何制定目标管理制度,如何阅读和分析财务报表、如何制作企业经营网站、如何编制合作意向书和合同书及如何写述职报告、工作计划、工作总结。

本教材适合高职高专经济、经营、管理等专业教学使用,也是全国经营师执业资格认证培训指定教材,也可作为其他在职人员的自学用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

企业经营管理实操/全国经营师执业资格认证培训教材编审委员会编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2007.7

(21世纪高职高专规划教材·财经管理系列)

全国经营师执业资格认证培训指定教材

ISBN 978-7-81123-082-6

I. 企… II. 全… III. 企业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第085480号

责任编辑:张利军

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:20.5 字数:520千字

版 次:2007年7月第1版 2007年7月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-81123-082-6/F·250

印 数:1~5000册 定价:29.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

全国经营师执业资格认证培训教材

编审委员会

主任：刘 勇

副主任：周 放 沈 琚

委员：(以姓氏笔画为序)

丁 军	王宏刚	王林达	邓庆宁	艾 磊	付维平	刘 芳
刘 森	纪永光	李 利	沈 琚	张 巍	张光达	吴建民
陈璐斌	寿佩玲	林德悟	周 放	杨爱华	易 滨	姜新泉
宣 旗	段平生	倪庆萍	高潮涌	崔佳楠	韩亚民	董 杰
蔡建伟	魏锋年					

本书主编：沈 琚

副主编：丁 军 李 利

序

职业教育属于教育的范畴，是一种学校开放式办学，社会参与办学，既培养学生基础理论和专业知识，又对学生生产实际训练，学校同社会共同培养应用性、技能型的人才的教育模式。这种教育模式之所以表现出了强大的生命力，得到政府与社会的关注，是由于它是一种符合经济、科学技术和教育的发展规律，符合与时俱进的要求，满足社会对人力资源的需求，从而使课堂教学更加有效地与就业、工作相结合的教育模式。

职业教育者要进一步提高认识，解放思想，积极探索，大胆实践，为我国现代化建设培养数以亿计的高素质劳动者和数以千万计的高技能专门人才服务。

我国要推进产业结构优化升级，转变经济增长方式，提高自主创新能力，不断提高现代化水平，就必须对我国人力资源的结构和素质提出新的更高的要求。国民经济的各行各业不但需要一大批科学家、工程师和经营管理人才，而且需要数以千万计的高技能人才和数以亿计的高素质劳动者。没有这样一支高技能、专业化的劳动大军，再先进的科学技术和机器设备也很难转化为现实生产力。而通过职业教育可以把中国巨大的人口压力部分地转化为人力资源优势。

要认识到学生就学的根本目的在于择业，学生教育对很多学校而言就是教育学生职业化，就是要大力培养对社会有用的专业、职业人才。而职业教育恰恰是培养人才进入职业的最有效的途径。职业教育培养的应用型、实用型、技能型人才具有一定的理论水平、实践能力且了解社会，受到企业、社会的欢迎，所以也必将有更多的学生愿意接受这样的教育模式，也必将有更多的学校和企业接受并采用这种教育模式。由此可以判定，职业教育的推广将更加广泛化。

中国加入 WTO 后，我国的企业在各方面都必须按照世贸组织的规则组织生产经营活动，认真履行我们所做的承诺。这是一个新的机遇，也是一个新的挑战。面对机遇和挑战，我们特别要重视的就是加快培养懂得国际通行规则与惯例的金融、保险、贸易、会计、管理、营销等方面的企业经营管理人才，因为人才是企业经营管理的关键因素，只有抓好这个因素，才能强化企业管理，才能最大限度地趋利避害，提高企业的生存能力、发展能力和国际竞争能力，使企业积极、务实、灵活、有效地融入经济全球化的浪潮之中。

经营是企业一切活动的先导，经营管理就是对企业经营活动的管理，其基本要求是使企业的经营能主动适应经营环境的变化，并根据经营环境的变化来制定企业经营的思想、方针、目标、战略与策略，以保证企业取得尽可能好的经济效益。

从社会分工的角度来审视，企业经营管理人才既区别于理、工、农、医类人才，

也区别于经济类人才。企业经营管理人才是懂经济、善经营、会管理,从事现代商务活动的经营管理者,也是具有与新世纪社会主义现代化建设和社会主义市场经济发展需要相适应的,具有创新精神与能力的,具有现代经营管理理念和管理理论与技能的复合型人才。企业经营管理人才的突出特点是其经营管理能力,包括创业能力、创新能力和管理能力。在商理极深、商事极繁、商务极博、商情极幻的企业实践中,这种经营管理能力造就了企业经营管理者风险决策的意识、敢为人先的勇气、随机应变的灵性、善于通融的能力和务实高效的作风。但是这种能力不是与生俱来的,是要经过学习和实践锻炼培养出来的。

对企业经营管理人才的培养要强化通用性,即充分体现现代企业经营管理人才全面发展的时代特征和国际通行的专业特征。这体现在对经营管理人才基本条件和基本素质的要求、对经营管理人才基本知识和能力的定位、对经营管理人才培养环节的规范与实效等方面。

在企业经营管理人才培养的方法上,要探索将知识传授、能力培训、思维培养融为一体的教学方法,要开拓将实践贯穿学习全过程、将理论与实践有机结合的有效途径,要通过现代化手段缩小教学环境和工作环境的时空距离,赋予案例教学、管理对策演习、模拟教学、模拟现场、情景分析等教学方法以新的生命力。

在教材建设方面,目前企业经营管理类教材版本和种类繁多,但从实际操作角度系统论述现代企业经营管理的教材却比较少。因此,我们选择了这个课题,并成立了教材编审委员会,经过较长时间对教材设计的研讨及教材的编写、修改与审定,现在终于成书了。

本教材力求体现现代企业发展的新态势,总结现代企业经营管理的新思想、新经验,为我国企业培养具有现代经营理念、经营技术的专业人才。作为全国经营师执业资格认证培训指定教材和 21 世纪高职高专规划教材,本教材重视微观管理,重点阐述企业经营管理的业务,讲实际、重效用,不过分渲染理论,重在培养基层经营管理技能与认知,立足使学生掌握现代企业的经营理念、经营方法和管理技术,适应企业实际业务的需要,满足现代企业的用人要求。

本教材的选题思路是:纵向抓住现代企业建立、稳定与发展的基本要求,体现企业从小到大的发展主线,按企业发展的不同阶段、不同需求,分层次地介绍现代企业经营管理的业务与方法,重点强调中层经营管理、基层实施管理;横向以资金流、物流等管理流程系统的阐述,突破原有职能管理的框架,体现现代企业流程式、集约型管理特征,具有独特的构思。

本教材编写很具新颖性、实用性和可操作性,既是一部为 21 世纪高职高专院校工商管理类各专业广大师生编写的专业教材,又是全国经营师执业资格认证的指定教材,同时也可作为各类企业管理者业务学习与上岗培训的教材。

希望本教材能够为培养现代企业经营管理人才起到应有的作用。

刘 勇

2007 年 7 月

序二

当今世界，企业经营环境进入了一个前所未有的过度竞争时代，如今的商业运作步履维艰，20世纪90年代末曾一度令人眼花缭乱的解决方案被证明只是在虚张声势，已经有越来越多的人认识到，对于企业而言，那些繁花似锦的好时光是反常的，艰难时世才是常态。认真负责的业务人员都知道，在现实世界中，根本没有什么简便易行的应对措施，也没有什么单一现成的答案，人们需要一整套能反映新思路和新技术的解决方案。

全球商业环境已经发生了质的变化，过去的做法和熟悉的管理办法已经不再灵验，新的商业环境和时代特征要求企业必须转变以往的商业模式，进行根本性的转型。

现阶段最成功的经营创新和营销创意所走的道路不同于单纯界定市场，且无限细分或重新定位市场的模式。真正的突破源于横向思维和经营师模式思维。

成功的经营者与失败的经营者不仅仅在智慧上存在差异，在经营观念上更有着本质的区别。

如今，越来越多的中国企业的最高决策者不惜重金聘请外国专家做顾问、聘请国际性咨询公司做管理咨询或战略咨询。然而，20年前甚至10年前，我们看到的还只是国外大企业聘用外国咨询公司为来华投资进行市场调研。今天的现象已经充分证明市场经济在我国的不断深化发展，我国的经济正日益融入世界经济之中。

中国经营师执业资格认证由中华人民共和国劳动部和原中华人民共和国商业部联合立项，由中国商业联合会商业职业技能鉴定中心负责实施。中国商业联合会将这项工作列入经营管理者的职业资格，向全国大力铺开。

经营师的理论培训从各个角度突出强调了企业存在的理由：提供产品或服务价值、传递产品或服务价值和交付产品或服务价值。强调了客户驱动企业的营销理念，特别是体现了在当代的商业环境下，企业面对客户的新思路。同时，对客户关系的强调使它成为许多企业家的必学课程。

经营师职业资格认证培训涉及核心竞争力的界定与获得、销售及其相关运作、核心业务的界定及获得、企业设计和利润区的发现与创造等一系列问题，通过对这些问题的探讨来揭示利润的最佳创造方法，同时结合企业文化形成的理念、市场的占领与维护及管理者的素质，阐述了企业长期发展的要件。我想这些是中国企业家们需要的东西。

在企业的运作中，绩效的显著提升只有通过根本性的变革才能实现。我想强调的是，“经营师模式”不是增强企业竞争力的灵丹妙药，但要想打败竞争对手，学习“经营师模式”是最好的解决方法之一。

“经营师模式”思维有助于企业家、经理人、投资者和商务人才在变革发生之前预测它的方向。它揭示了这些变革的经济意义，提供了驾驭变革创造资本的工具。

那么，怎样才能成为一个卓越的经营师，在千变万化的市场环境下管理好每一个关键点呢？作为科学和艺术的完美结合，经营师培训不仅涵盖了成功进行经营管理的每个关键点，而且进一步分析了如何在两个极端——管理所有的事与无所事事之间保持平衡。它将帮助你成为一个高绩效的、受人尊敬的企业家，让你自由地创造新的体验，享受成功之后的成就感。

经营师执业资格认证鉴定工作是一个长期的系统工程，是一个逐步完善、与时俱进的过程，是一个立足培养具有一定职业道德、掌握适度够用的基础知识、掌握一定基本技能的应用型、实用型、技能型人才的过程。

高等职业教育实行双证书制度，即高等职业院校的毕业生应取得学历和技术等级或职业资格两种证书的制度。这是高等职业教育自身的特性和社会的需要。

随着我国市场经济的发展，社会人才市场对从业人员素质的要求越来越高，特别是对企业实用型人才的需求更讲究“适用”、“效率”和“效益”，要求应聘人员职业能力强，上岗快。这就要求高等职业院校的毕业生在校期间就要完成上岗前的职业训练，具有独立从事某种职业岗位工作的职业能力。双证书制度正是为此目的而探索的教育模式。职业资格证书是高等职业院校毕业生职业能力的证明，谁持有的职业资格证书多，谁的从业选择性就大，就业机会就多。

高等职业教育培养的是面向基层生产、服务和管理第一线的实用型劳动者。双证书是实用型劳动者知识、技能、能力和素质的体现和证明，特别是职业资格证书是高等职业院校毕业生能够直接从事某种职业岗位的凭证。因此，实行双证书制度是高等职业教育自身的特性和实现培养目标的要求。

双证教材的编写是双证书制度实施的关键要素之一。本教材是我国双证教材实践的有益尝试，对落实我国经营师执业资格标准，推进我国经营师执业资格认证将起到积极的作用。

我们需要进一步提高认识，解放思想，积极探索，大胆实践，探讨符合我国现代化建设需要的经营师职业培训模式，我们需要更多的有志之士参与我们的具体工作，为我国培养一大批高素质劳动者和数以千万计的高技能专门人才服务。

周放

2007年7月

前言

经营师执业资格认证是由国家劳动部、商业部联合立项,并联合下发《关于商业行业实行经营师职务聘任制试点的通知》后正式实施的。

经营师是指企业在经营管理岗位上具备组织、策划、运作的经营能力,并能运用经济学、管理学、营销学等相关理论学科知识与实践相结合,解决经营中的难题,促进企业经济效益提高的专业资格人才。

经营师执业资格认证的目的是培养“市场需要、社会认可、与国际接轨、适应企业经营管理需求”的专门人才。

高等职业教育是高等教育与职业教育的珠联璧合,教材建设是整个高职高专院校教育教学工作的重要组成部分,高质量的教材是培养高质量人才的基本保证,高职高专教材作为体现高职高专教育特色的知识载体和教学的基本工具,直接关系到高职高专教育能否为一线岗位培养符合要求的高技术应用型人才。

编写本教材的最终目的是为实现高职高专经营管理专业教育接近高职高专教育的“六个零距离”而努力,即“理论与实践接近零距离”、“院校与企业接近零距离”、“学历证书与资格证书接近零距离”、“教师与技师接近零距离”、“学生与企业接近零距离”、“学业与就业接近零距离”。

本书根据全国经营师执业资格培训鉴定标准和高职高专经营管理类专业培养目标编写,为推动全国经营师执业资格培训鉴定工作的开展、在经营从业人员中推行执业资格认证制度服务,同时结合高职高专学生实际,力求遵循“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,既满足高职高专教育理论的“适度够用”,又突出职业教育的“实操与技能”;既满足学生“学以致用”的需求,又注重培养其发展的“潜能”;既满足学历教育的基本要求,又适应职业教育培训的基本需要。

本书是学历证书教育与职业资格证书培训双证教材的有益尝试。通过本教材的学习,旨在拓宽学生的知识面,培养学生的经营意识和管理能力,提高学生的综合素质,使学生成为既具有一定基本理论知识,又掌握一定基本技能的实用型、技能型劳动者。

本教材共分两篇,第1篇侧重介绍经营师职业道德知识和职业道德基本要求,第2篇侧重介绍工作知识和基本技能要求,具体内容包括:如何编写企业经营计划书、如何编制岗位说明书、如何制定市场调查报告、如何制作市场调查问卷、如何编制营销策划书、如何制定目标管理制度,如何阅读和分析财务报表、如何制作企业经营网

站、如何编制合作意向书和合同书及如何写述职报告、工作计划、工作总结。

本书适合高职高专经济、经营、管理等专业教学使用，也是全国经营师执业资格认证培训指定教材，同时还可作为其他在职人员的自学用书。

本教材由沈珺任主编，负责全书提纲的拟定、定稿。丁军、李利任副主编，其中李利负责编写职业道德部分，丁军负责编写职业技能部分。此外，特别要感谢的是中国商业联合会商业职业技能鉴定指导中心的有关领导、专家，他们为本教材的策划、立意、编写都起到了相当重要的作用，没有他们的大力支持，这本教材恐怕还无法面世，在此对他们表示真挚的谢意。

本教材在编写过程中，参阅了大量专家、学者的有关著作、教材及案例，并通过互联网学习和借鉴了有益的资料，在此也表示诚挚的谢意。同时，我们真挚地希望本教材能够“抛砖引玉”，吸引专家、学者等力量对本教材提出批评指正并参与本教材的修订。双证教材建设是一个渐进提高的过程，尤其是职业教育尚处于人们认识的“黑大陆”阶段，我们现在看到的只是“冰山”的一角，随着人们对现代职业教育的进一步认识，我们将继续努力挖掘这一利国利民的“源泉”，使得职业教育始终处在一种人们满意的“均衡”区间。限于作者水平，恳请读者批评指正。

沈珺

2007年7月于北京

目 录

第1篇 职业道德知识与职业道德基本要求

第1章 职业道德概述

1.1 道德概述	(3)
1.1.1 道德的含义	(3)
1.1.2 社会公德	(4)
1.1.3 家庭美德	(4)
1.1.4 职业道德	(4)
1.1.5 道德规范	(5)
1.1.6 道德风尚	(6)
1.1.7 道德体系	(6)
1.1.8 道德评价	(6)
1.1.9 道德教育	(7)
1.1.10 社会主义道德的基本要求	(7)
1.1.11 社会主义道德的基本原则	(8)
1.2 社会主义市场经济与职业道德	(8)
1.3 职业道德与现代企业管理的关系	(10)
1.3.1 企业道德	(10)
1.3.2 企业职业道德建设	(10)
1.3.3 职业道德对现代企业管理的作用	(10)

第2章 企业道德和企业文化

2.1 企业道德和企业文化概述	(12)
2.1.1 企业与企业道德	(12)
2.1.2 企业文化	(12)
2.1.3 职业道德、企业道德和企业文化的关系	(13)
2.2 职业道德和企业道德	(13)
2.2.1 职业道德对企业道德的作用	(13)
2.2.2 企业道德对职业道德的作用	(15)

2.3 企业道德和企业文化	(16)
2.4 职业道德和企业文化	(21)

第3章 文明礼貌

3.1 文明礼貌概述	(24)
3.1.1 文明礼貌的含义	(24)
3.1.2 文明礼貌的作用	(25)
3.2 文明礼貌的具体要求	(27)
3.2.1 仪表端庄	(27)
3.2.2 语言规范	(27)
3.2.3 举止得体	(29)
3.2.4 待人热情	(29)

第4章 爱岗敬业、尽职尽责的敬业思想

4.1 爱岗敬业与尽职尽责概述	(31)
4.1.1 爱岗敬业、尽职尽责的内涵	(31)
4.1.2 爱岗敬业、尽职尽责的重要性	(31)
4.1.3 爱岗敬业、尽职尽责的具体要求	(32)
4.2 如何树立敬业思想	(33)

第5章 钻研业务、开拓创新的创新思想

5.1 钻研业务与开拓创新概述	(35)
5.1.1 钻研业务、开拓创新的内涵	(35)
5.1.2 钻研业务、开拓创新的重要性	(35)
5.2 如何树立创新思想	(36)

第6章 讲求信誉、诚实守信的诚信思想

6.1 讲求信誉与诚实守信概述	(38)
6.1.1 讲求信誉、诚实守信的内涵	(38)
6.1.2 讲求信誉、诚实守信的重要性	(38)
6.2 如何树立诚信思想	(39)

第7章 吃苦耐劳、艰苦创业的创业思想

7.1 吃苦耐劳与艰苦创业概述	(41)
-----------------------	------

7.1.1 吃苦耐劳、艰苦创业的内涵	(41)
7.1.2 吃苦耐劳、艰苦创业的重要性	(41)
7.2 如何树立创业思想	(42)

第8章 自强不息、拼搏进取的奋斗思想

8.1 自强不息与拼搏进取概述	(48)
8.1.1 自强不息、拼搏进取的内涵	(48)
8.1.2 自强不息、拼搏进取的重要性	(49)
8.2 如何树立奋斗思想	(50)

第9章 公平竞争、精诚协作的协作思想

9.1 公平竞争与精诚协作概述	(52)
9.1.1 公平竞争、精诚协作的内涵	(52)
9.1.2 公平竞争、精诚协作的重要性	(52)
9.2 如何树立协作思想	(54)

第10章 满腔热情、热忱服务的服务思想

10.1 满腔热情与热忱服务概述	(56)
10.1.1 满腔热情、热忱服务的内涵	(56)
10.1.2 满腔热情、热忱服务的重要性	(56)
10.1.3 满腔热情、热忱服务的具体要求	(57)
10.2 如何树立服务思想	(58)

第11章 精益求精、讲究质量的质量思想

11.1 精益求精与讲究质量概述	(60)
11.1.1 精益求精、讲究质量的内涵	(60)
11.1.2 精益求精、讲究质量的重要性	(60)
11.1.3 精益求精、讲究质量的具体要求	(61)
11.2 如何树立质量思想	(62)

第12章 遵守规程、按章操作的安全思想

12.1 遵守规程与按章操作概述	(64)
12.1.1 遵守规程、按章操作的内涵	(64)
12.1.2 遵守规程、按章操作的重要性	(64)
12.1.3 遵守规程、按章操作的具体要求	(65)

12.2	如何树立安全思想	(67)
------	----------------	------

第13章 办事公道、勤政为民的为民思想

13.1	办事公道与勤政为民概述	(69)
13.1.1	办事公道、勤政为民的内涵	(69)
13.1.2	办事公道、勤政为民的重要性	(69)
13.1.3	办事公道、勤政为民的具体要求	(71)
13.2	如何树立为民思想	(73)

第14章 遵纪守法、廉洁奉公的廉政思想

14.1	遵纪守法与廉洁奉公概述	(76)
14.1.1	遵纪守法、廉洁奉公的内涵	(76)
14.1.2	遵纪守法、廉洁奉公的重要性	(77)
14.2	如何树立廉政思想	(78)

第2篇 工作知识与基本技能要求

第15章 如何编写企业经营计划书

15.1	经营计划书对企业的重要性	(83)
15.2	风险投资者如何看经营计划书	(85)
15.3	经营计划书撰写的原则	(87)
15.4	经营计划书撰写的重点内容	(88)
15.5	经营计划书的内容架构	(90)
15.6	经营计划书范例	(92)

第16章 如何编制岗位说明书

16.1	岗位说明书概述	(105)
16.1.1	岗位说明书的含义	(105)
16.1.2	岗位说明书的内容	(105)
16.1.3	岗位说明书的作用	(106)
16.2	如何进行岗位分析	(106)
16.3	如何从员工手册解读岗位说明书	(109)
16.4	编写岗位说明书的流程	(111)

16.5 案例分析研究	(111)
16.6 岗位说明书范例	(112)

第17章 如何制定市场调查报告

17.1 调查报告的相关定义	(115)
17.1.1 调查报告	(115)
17.1.2 调查	(115)
17.2 调查报告的特点	(116)
17.3 调查报告的类型	(117)
17.4 调查报告常用的调查方法	(118)
17.5 调查报告的写作格式	(119)
17.5.1 写作思路	(119)
17.5.2 行文的一般格式	(119)
17.6 调查报告范文	(121)

第18章 如何制作市场调查问卷

18.1 问卷调查	(124)
18.1.1 合格问卷的条件	(124)
18.1.2 问卷设计的程序	(124)
18.1.3 提出问题的方式	(125)
18.1.4 提出问题的技巧	(125)
18.1.5 问卷的形式	(126)
18.2 市场调查问卷的设计要点	(126)
18.3 如何撰写一份优秀的市场调查问卷	(128)
18.3.1 应该做什么和不应该做什么的要点	(128)
18.3.2 问卷设计的步骤	(129)
18.3.3 问卷设计技术	(131)
18.3.4 问卷设计的评价标准	(143)
18.4 市场调查问卷范例	(144)

第19章 如何编制营销策划书

19.1 营销策划书编制的原则及内容	(152)
19.1.1 营销策划书编制的主要原则	(152)
19.1.2 营销策划书的基本内容	(152)
19.2 营销策划书的编制大纲	(155)

19.3 营销策划书编制范例	(156)
----------------------	-------

第20章 如何制定目标管理制度

20.1 目标管理制度概述	(168)
20.1.1 目标管理的定义	(168)
20.1.2 目标管理与我国现行经济责任制的区别	(169)
20.1.3 目标管理的核心	(169)
20.1.4 目标管理的作用	(169)
20.1.5 目标管理的工作流程	(170)
20.1.6 目标管理的魅力	(170)
20.1.7 目标管理的特点	(171)
20.1.8 目标管理的优点和局限性	(171)
20.1.9 目标管理的8要素	(171)
20.1.10 进行目标管理的原因	(171)
20.1.11 如何正确理解提高业绩型目标管理	(172)
20.2 目标管理制度的制定	(173)
20.2.1 总则	(173)
20.2.2 制订目标的依据	(174)
20.2.3 目标编制的程序	(174)
20.2.4 目标的执行	(174)
20.2.5 目标的实施	(175)
20.2.6 目标的检查诊断与考核	(175)
20.2.7 如何进行目标管理	(176)
20.3 制定目标管理制度范例	(183)

第21章 如何阅读和分析公司财务报表

21.1 财务报表概述	(194)
21.1.1 财务报表的含义	(194)
21.1.2 财务报表的作用	(194)
21.1.3 财务报表的质量特征	(195)
21.1.4 财务报表的格式	(196)
21.2 财务报表分析	(203)
21.2.1 资产负债表分析	(203)
21.2.2 利润表分析	(208)
21.2.3 现金流量表分析	(216)
21.3 财务报表分析案例	(218)

第22章 如何制作企业的网站

22.1 规划网站	(238)
22.2 创建网站	(239)
22.2.1 网站的创建	(239)
22.2.2 网页的添加	(240)
22.2.3 表单控件的创建	(240)
22.2.4 导航栏的创建	(241)
22.2.5 关键字和说明的添加	(241)
22.2.6 网站语言编码的指定	(242)
22.3 测试网站	(242)
22.4 保存和发布网站	(243)
22.4.1 保存网站	(243)
22.4.2 发布网站	(243)
22.5 更新网站	(245)

第23章 如何编制合作意向书与合同书

23.1 意向书	(246)
23.2 合同书	(248)
23.2.1 合同文本的结构模式与内容要素	(248)
23.2.2 合同书写作的基本要求	(250)
23.2.3 合同书写作时应注意的问题	(252)
23.2.4 合同书样本	(255)

第24章 如何写述职报告

24.1 述职报告概述	(260)
24.1.1 述职报告的含义	(260)
24.1.2 述职报告的作用	(260)
24.1.3 述职报告的内容	(261)
24.2 述职报告的写作	(262)
24.2.1 述职报告的构成	(262)
24.2.2 述职报告写作的注意事项	(263)
24.2.3 述职报告写作的要求与技巧	(263)
24.3 述职报告范文	(264)