

全国经济专业技术资格考试用书

Quanguo Jingji Zhuanye Jishu Zige Kaoshi Yongshu



2007 年版

工商管理专业知识与实务

(中级)

全国经济专业技术资格考试用书编写委员会 编写

辽宁人民出版社 辽宁电子出版社

全国经济专业技术资格考试用书

(2007年版)

工商管理专业知识与实务

(中级)

全国经济专业技术资格考试用书编写委员会 编写

主 编：张 堃

主要编写人员：

王振宇 许光建 杨建新 张仁侠

张学平 张念瑜 张 堃 荣剑英

曹晓丽

辽宁人民出版社

辽宁电子出版社

· 沈 阳 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

工商管理专业知识与实务: 中级/全国经济专业技术资格考试用书编写委员会编写. —沈阳: 辽宁人民出版社: 辽宁电子出版社, 2007.5

全国经济专业技术资格考试用书

ISBN 978-7-205-06191-3

I. 工… II. 全… III. 工商行政管理—经济师—资格考核—自学参考资料 IV. F203.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 043353 号

责任编辑: 张莹 张益 责任校对: 赵力男

出版发行: 辽宁人民出版社 辽宁电子出版社

地 址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号

邮 编: 110003

电 话: 024-23284046 024-23284193

印 刷: 丹东印刷有限责任公司

幅面尺寸: 184mm × 260mm

印 张: 18.75

字 数: 314 千字

出版时间: 2007 年 5 月第 1 版

印刷时间: 2007 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-205-06191-3

定 价: 45.00 元

购书网站: 国家资格考试在线培训 (OE 培训)

网 址: <http://www.oee.net.cn>

人事部人事考试中心举报电话: (010) 64401072 64401070

(如有印装差错, 请与辽宁电子出版社联系)

版权所有 翻印必究

► 考试说明

为帮助广大应考人员熟悉全国经济专业技术资格考试的内容和要求，特作如下说明：

【考试性质】全国经济专业技术资格考试属标准参照性考试。本考试成绩合格者，获得相应级别的专业技术资格，表明其具备担任相应级别专业技术职务的专业水平和能力。本资格全国范围内有效。

【考试方式】全国经济专业技术资格考试采用笔试。

【考试级别】全国经济专业技术资格考试设置两个级别：经济专业初级资格和经济专业中级资格。初级资格含经济专业技术职务中经济员和助理经济师任职资格；中级资格指经济专业技术职务中经济师任职资格。

【考试专业】全国经济专业技术资格考试共分工商管理、农业、商业、财政税收、金融、保险、运输、人力资源管理、邮电、房地产、旅游、建筑 12 个专业。其中运输分公路、水路、铁路、民航 4 个子专业。

【考试科目】全国经济专业技术资格考试设两个科目：

一、经济基础知识。此科目为公共科目，初级涵盖经济学基础、财政、货币与金融、管理学、市场营销和法律六部分内容；中级涵盖经济学基础、财政、货币与金融、统计、会计和法律六部分内容。

二、专业知识与实务。考生可从前述 12 个专业中任选 1 个专业（或子专业）报考。

【试卷题型题量】2007 年全国经济专业技术资格考试试卷题型题量如下：

经济基础知识（初、中级）试卷题型为单项选择题和多项选择题，各等级题型的题量分布均为：单选 70 题，多选 35 题，试卷总量为 105 题。

专业知识与实务（初、中级）试卷题型为单项选择题、多项选择题和案例分析题。各等级题型的题量分布均为：单选 60 题，多选 20 题，案例分析 20 题，试卷总题量为 100 题。

【考试时间】2007 年全国经济专业技术资格考试日期定于 11 月 3 日，上午进行专业知识与实务科目考试，下午进行经济基础知识科目考试，时间均为 150 分钟。

前言

为做好全国经济专业技术资格考试工作,更好地评价经济专业技术人员的能力和水平,促进经济专业技术人员不断提高业务知识和能力,更好地为经济建设服务,根据人事部颁布的《经济专业技术资格考试暂行规定》及其《实施办法》(人职发[1993]1号),充分体现党的“十六大”和十届全国人大以来社会经济的发展 and 方针、政策及法律法规的变化,在认真听取相关单位与应考人员意见的基础上,我们组织专家对经济专业技术资格考试大纲进行了修订。

为更好地为广大应考人员服务,帮助广大应考人员正确理解考试大纲的精神,掌握考试的基本内容和要求,我们组织专家根据修订的大纲重新编写了经济专业技术资格考试用书,供广大应考人员和有关人员复习参考。

书中疏漏及不足之处,恳请指正。

人事部人事考试中心

二〇〇七年四月

《工商管理专业知识与实务》（中级）考试大纲

第一章 企业战略与经营决策

考试目的

本章主要概述了企业战略和经营决策两部分内容。通过本章的学习和考试，要求学员在了解、熟悉和掌握企业战略和经营决策的基本概念和理论的基础上，掌握战略环境分析、战略选择和企业经营决策的方法，熟悉和掌握战略制定、实施与控制以及企业经营决策的过程。

考试内容

第一节 企业战略环境分析

掌握：企业战略的定义、特征和层次；企业战略管理的定义和任务；宏观环境的主要要素即政治环境、法律环境、技术环境、经济环境和社会文化环境；行业经济特征，即行业发展周期、行业竞争结构和行业内战略群体；企业内部环境条件；战略环境分析方法，即核心竞争力分析法、价值链分析法和SWOT分析法的运用。

熟悉：企业战略管理的对象，行业竞争结构的五种力量；SWOT分析矩阵构成及四种组合的意义；核心竞争力的含义和组成要素；价值链的含义和构成。

了解：战略环境的含义以及宏观环境、行业经济特征和企业内部条件中各构成要素的含义和具体内容；企业生命周期的构成；战略群体的含义及竞争结构。

第二节 企业战略选择

掌握：基本竞争战略的构成；成本领先战略、产品差异化战略及集中战略的含义和适用范围；企业总体战略的构成；发展型战略的含义和构成；稳定型战略的含义和构成；收缩型战略的含义和构成；战略选择的主要方法的构成和含义；波士顿矩阵的构成。

熟悉：成本领先战略、产品差异化战略及集中战略的获取途径；一体化战略的含义和构成；纵向一体化、横向一体化和混合一体化的含义；多元化战略的含义和构成；相关多元化和不相关多元化战略的含义、区别、适用范围和获得途径；无变化战略、维持利润战略、暂停战略和谨慎实施战略的含义；转向战略、放弃战略和清算战略的含义；企业战略选择的标准。

了解：组合分析法、生命周期分析法、价值系统分析法、投资收益分析法、资金流分析、敏感性分析和决策矩阵的运用。

第三节 企业战略的制定、实施与控制

掌握：企业战略制定的含义和流程；企业战略实施的含义、基本原则和流程；企业战略实施的模式构成；企业战略控制的含义和流程；战略控制的方法构成。

熟悉：企业战略制定、实施和控制的流程中的具体环节及内容；战略控制的分类；集中

控制与分散控制的含义；反馈控制、实时控制和前馈控制的含义和区别；回避控制与直接控制的含义；预算控制、审计控制、财务控制和统计分析控制的运用。

了解：企业战略的制定、实施与控制的意义；杜邦分析法的内容及应用范围。

第四节 企业经营决策过程

掌握：企业经营决策的定义和内涵；企业经营决策的要素；决策者、决策目标、决策备选方案、决策条件、决策结果的含义，企业经营决策的类型；企业经营决策的过程。

熟悉：长期决策和短期决策的含义，战略决策、战术决策和业务决策的含义和区别，初始决策和追踪决策的含义，确定型决策、风险型决策和不确定型决策的含义和区别；企业经营决策的影响因素；企业经营决策过程中各环节的具体内容。

了解：企业经营决策的意义。

第五节 企业经营决策方法

掌握：定性经营决策方法的构成；头脑风暴法的内容和运用；德尔菲法的内容和运用；定量经营决策方法的构成；确定型经营决策方法的含义和构成；风险型经营决策方法的含义和构成；决策收益表法的内容、步骤和计算；决策树分析法的内容、步骤和计算；决策树的构成和绘制；不确定型经营决策方法的含义和构成；乐观原则、悲观原则、折衷原则、后悔值原则、等概率原则的内容、步骤和计算。

熟悉：名义小组技术的内容和运用；淘汰法的内容和运用；线性规划法的内容、步骤和运用；盈亏平衡法的内容、步骤和运用；盈亏平衡点的含义。

了解：科学经营决策方法运用的意义。

第二章 公司法人治理结构

考试目的

本章主要包括公司所有者和经营者、公司的股东机构、公司的董事会、公司的经理机构、公司的监督机构，以及集团公司与母子公司等内容。通过本章的学习和考试，要求了解、熟悉和掌握现代公司法人治理结构及其构成，以及集团公司与母子公司的构架和运行方式等知识。

考试内容

第一节 公司所有者与经营者

掌握：公司所有者的概念；公司原始所有权及其基本构成；公司的法人财产权及其特点；公司经营者的概念及其特征；经营者对现代企业的作用；经营者的素质要求；所有者与经营者之间的委托代理关系；股东会、董事会、监事会与经营人员之间的制衡关系。

熟悉：经营者的基本特征；原始所有权与法人产权的分离；法人产权与经营权的分离；经营者的选择方式。

了解：经营者的报酬激励、声誉激励和市场竞争机制。

第二节 股东机构

掌握：股东的含义；股东的基本权利；股东的基本义务；有限责任公司股东的性质与职权；有限责任公司股东会的决议；股份有限公司股东会的性质与职权；股份有限公司股东会的决议方式；国有独资公司的特殊权力机构。

熟悉：股东的法律地位；有限责任公司股东会的种类及召集；股份有限公司股东会的种类与召集。

了解: 发起人股东与非发起人股东; 自然人股东和法人股东。

第三节 董事会

掌握: 董事会的地位; 董事会的性质; 董事会的决议方式; 董事会的职权; 有限责任公司的董事会的组成及董事的任职资格; 有限责任公司的董事会的性质与职权; 有限责任公司的议事规则; 股份有限公司董事会的组成; 股份有限公司董事会的性质与职权; 独立董事的任职资格和条件; 国有独资企业董事会及其特征。

熟悉: 董事会会议的形式; 董事会会议的召集和主持; 有限责任公司董事的任期与义务; 股份有限公司董事会董事的义务; 独立董事的职权; 国有独资企业董事会董事的身份。

了解: 公司实务中对于董事会的另行规定; 独立董事的义务; 国有独资企业董事会的组成与任期。

第四节 经理机构

掌握: 经理的概念、作用和职权; 经理的义务与责任; 有限责任公司和股份有限公司的职权; 国有独资公司的经理机构。

熟悉: 有限责任公司和股份有限公司经理的产生和性质

了解: 经理的选任与解聘

第五节 监督机构

掌握: 监事会制度; 监事会监督职能的主要表现; 有限责任公司监事会的组成; 有限责任公司监事会的性质及职权; 股份有限公司监事会的组成; 股份有限公司监事会的性质及职权; 国有独资公司监事会的组成及职权。

熟悉: 有限责任公司监事会的议事规则; 股份有限公司监事会和议事规则。

了解: 有限责任公司监事会的任期

第六节 集团公司及母子公司管理

掌握: 集团公司的含义; 企业集团的特征; 企业集团的组织结构; 母子公司治理原则; 母子公司的管理制度安排; 企业集团与母子公司的关系。

熟悉: 股权式企业集团模式; 契约式企业集团模式; 母子公司体制的竞争优势。

了解: 企业集团的产生和发展; 企业集团在我国的产生和发展。

第三章 生产运作管理

考试目的

本章的内容由生产运作设计与组织、现代生产运作方式、物流配送与运输管理、在制品管理与库存管理、供应链管理五部分组成。通过本章的学习和考试, 要求了解、熟悉和掌握企业生产运作管理的重点基本理论和方法, 对企业生产运作管理有一个总体重点把握。

考试内容

第一节 生产运作设计与组织

掌握: 影响生产能力因素; 生产运作系统设施布置形式和方法; 生产运作类型; 生产过程组成。

熟悉: 影响企业地选择的因素; 企业地址选择方法; 生产过程的时间组织。

了解: 生产能力核算; 合理组织生产过程的基本要求。

第二节 现代生产运作方式

掌握: 计算机集成制造系统构成; 柔性制造系统构成; 准时生产方式目标和基本方法; 敏捷制造结构; 循环经济的本质和准则。

熟悉: 柔性制造系统类型; 精益生产的基本思想; 敏捷制造的特点; 清洁生产的内容。

了解: 计算机集成制造系统的应用; 看板管理供应链管理; 循环经济意义和模式。

第三节 物流配送与运输管理

掌握: 物流概念; 物流管理内容; 物流配送与运输; 物料搬运分类。

熟悉: 物流管理发展阶段; 物流配送中心; 装卸搬运原则; 运输管理业务。

了解: 现代物流配送的主要趋势; 装卸搬运合理化管理。

第四节 在制品管理与库存管理

掌握: 在制品分类; 库存分类; 库存管理及作用; 库存控制。

熟悉: 在制品定额; 降低库存的措施及方法。

了解: 在制品管理工作内容; 库存利弊。

第五节 供应链管理

掌握: 供应链概念; 供应链的管理内容; 供应链特征; 供应链的类型; 供应链中的合作关系; 第三方物流作用和社会效益。

熟悉: 供应链库存管理; 第三方物流特征及运作模式。

了解: 供应链库存效益评定; 供应链绩效评估。

第四章 品牌建设与管理

考试目的

本章概述了品牌战略、品牌建设与管理、全面质量管理的基本内容及方法。通过本章的学习和考试, 要求在了解品牌战略、品牌设计、全面质量管理的基本概念及发展的前提下, 掌握品牌战略的制定与实施, 品牌的推广与维护, 全面质量管理的实施原则、工作程序和基本方法。

考试内容

第一节 品牌战略决策

掌握: 品牌战略的概念与定位方法, 制定品牌战略的基本原则, 品牌战略的基本形式, 打造品牌的基本原则。

熟悉: 品牌战略适用性分析, 品牌战略优势分析。

了解: 品牌战略的发展, 品牌的价值。

第二节 品牌战略的实施

掌握: 品牌名称的确定, 顾客心智的特点, 品牌的法律保护。

熟悉: 广告与公共关系。

了解: 无名的陷阱, 围绕定位来进行品牌传播。

第三节 品牌推广与维护

掌握: 单一品牌战略和品牌组合战略的类型、适用条件和优缺点, 品牌延伸的定义, 利用成功品牌争夺心智资源, 品牌的磁场效应和光环效应, 品牌 CI 战略的概念及主要内容, 品牌经理制与品牌管理委员会的定义及优缺点。

熟悉: 品牌延伸的优缺点, 利用品牌导入新产品, 我国品牌质量管理中存在的问题及对策, 品牌诚信, 品牌技术创新, 管理创新, 文化创新。

了解: 利用品牌决胜未来, 品牌 CI 战略的发展。

第四节 全面质量管理

掌握: 全面质量管理的概念, 全面质量管理实施的原则, 实施全面质量管理的基本方法——PDCA 循环。

熟悉: 全面质量管理实施的工作程序。

了解: 全面质量管理的发展。

第五章 技术创新管理

考试目的

通过本章的学习与考试, 要求掌握、熟悉和了解技术创新的类型与过程、技术创新组织与管理、技术转移与技术交易、企业知识产权管理等方面的基本知识和相关方法、技巧。

考试内容

第一节 技术创新含义、类型与过程

掌握: 创新的含义与五种情况, 产品创新的含义与类型, 工艺创新的含义与类型, 原始创新、集成创新和引进消化吸收创新的含义, 国家创新体系的含义, 我国国家创新及其六个系统和四个基础平台。

熟悉: 技术创新的特点, 产品创新与工艺创新的关系, 原始创新、集成创新和引进消化吸收创新之间的关系, 技术推动的创新过程模型、需求拉动创新过程模型、迎新过程的交互作用模型、一体化创新过程模型、系统集成和网络模型及其特点。

了解: 研究、发明、开发和创新的投入产出方面的特点, 产品创新与工艺创新频率的关系, 六代具有代表性的创新过程模型的时期, 国家创新理论的演变。

第二节 技术创新组织与管理

掌握: 直线制组织、事业部制组织、矩阵组织结构与技术创新的互动关系, 内企业家, 创新小组的特点, 新事业部的内涵, 企业技术中心的地位, 产学研的主要模式, 企业联盟的主要特点, 企业 R&D 管理体系的含义及内容, R&D 项目的类型, R&D 项目管理实施过程及其阶段。

熟悉: 直线制组织、事业部制组织和矩阵组织结构适应的企业类型, 内企业家与企业家的区别, 企业技术中心的类别, 企业—政府模式, 星形模式、平行模式和联邦模式等企业联盟的组织运行模式, R&D 管理战略, R&D 人员的选择与激励, R&D 项目管理, R&D 项目管理的方式与组织。

了解: 直线制组织、事业部制组织和矩阵组织结构的优缺点, 企业技术中心的主要职责, 形成产学研联盟的原因, R&D 项目管理需要的六种人, R&D 人员绩效评价方法, R&D 项目资金的筹措, R&D 项目立项程序, R&D 项目结束阶段的主要工作。

第三节 技术转移与技术交易

掌握: 技术转移的含义与特征, 技术扩散、技术转让、技术引进的含义, 技术许可证、产学研联盟、设备和软件购置、信息传播、技术帮助、技术交流和人员流动、创办新企业、技术并购及其优缺点, 技术交易的含义与特点, 国际技术贸易的含义, 国际技术贸易的内容, 工

业产权、专有技术的含义,许可贸易及其标的内容,特许专营的含义及其特点。

熟悉:技术的含义与特征,技术转移与技术扩散、技术转让、技术引进的关系,技术转移的梯度最小律、技术转移的信息传递律、技术转移的人才载体律、技术转移的适用律、技术转移的引力最大律、技术转移的创新发展律、技术转移的保密与传播矛盾律、技术转移的加速律的含义,专利的含义及其特点,技术服务和咨询的内容及其特点,合作生产的内涵。

了解:技术交易的方式,买者技术交易的程序,卖者技术交易的程序,国际技术贸易采用的单纯的技术贸易与混合的技术贸易两种方式或途径,独占许可、排他许可、普通许可、可转让许可、互换许可,含有知识产权和专有技术转让的设备买卖。

第四节 技术创新与知识产权管理

掌握:知识产权的含义与特征,企业知识产权保护的法律选择策略,知识产权法保护科技成果属性比较,委托开发合同、合作开发合同、专利权转让合同、专利申请权转让合同、专利实施许可合同、技术秘密转让合同、技术咨询合同、技术服务合同的含义。

熟悉:取得技术权利的排他性程度、知识产权费用、知识产权的保护期限、知识产权的风险问题、企业知识产权保护的阶段策略。

了解:技术创新对知识产权的作用,知识产权对技术创新的作用,合同准备阶段的管理、合同签订过程中的管理、合同履行阶段的管理的具体工作。

第六章 人力资源规划与薪酬管理

考试目的

通过本章的学习和考试,要求了解、熟悉和掌握人力资源规划、员工招聘、薪酬管理和员工流动管理的基本原理和相关技能。

考试内容

第一节 人力资源规划

掌握:人力资源规划的内容;人力资源需求预测的转换比率法和一元回归分析法,人力资源供给预测的马尔可夫模型。

熟悉:人力资源规划的制定程序;人力资源需求预测的管理人员判断法和德尔菲法;人力资源供给预测的管理人员接续计划。

了解:人力资源规划的含义;人力资源供给预测的人员核查法。

第二节 员工招聘

掌握:企业员工招聘的内部渠道的含义、形式、优点和不足;企业员工招聘的外部渠道的含义、形式、优点和不足。

熟悉:企业员工招聘的原则;企业员工招聘的程序。

了解:企业员工招聘的含义和作用。

第三节 薪酬管理

掌握:基本薪酬制度的设计方法;激励薪酬制度的设计方法。

熟悉:薪酬的概念与构成;企业薪酬制度设计的流程;员工福利制度。

了解:薪酬的功能;企业薪酬制度设计的原则;影响企业薪酬制度的因素;非经济性薪酬。

第四节 员工流动管理

掌握:勒温的场论;卡兹的组织寿命学说;库克曲线;中松义郎的目标一致理论;员工

内部调动及其管理;职务轮换及其管理;晋升及其管理;降职及其管理。

熟悉:员工流动的含义;员工流动的类型;员工非自愿流出及其管理;员工自愿流出及其管理;员工自然流出及其管理。

了解:马奇和西蒙模型;普莱斯模型;莫布雷中介链模型;扩展的莫布雷模型。

第七章 企业投融资决策及重组

考试目的

本章主要包括筹资决策、投资决策、企业重组三方面的内容。通过本章的学习和考试,使学员了解、熟悉和掌握筹资决策、投资决策、企业重组的基本理论和方法,从价值角度理解企业的生产和经营,做好财务管理及其他管理工作。

考试内容

第一节 筹资决策

掌握:资本成本的概念及内容;个别资本成本率的计算;综合资本成本率的计算;财务杠杆利益;财务杠杆风险;财务杠杆系数的含义;财务杠杆系数的计算;总杠杆的含义及计算;MM资本结构理论;筹资决策的定性与定量方法;自主上市和买壳上市;自主上市与买壳上市的优缺点。

熟悉:决定综合资本成本率的因素;营业杠杆利益;营业杠杆风险;营业杠杆系数的含义;营业杠杆系数的计算;新的资本结构理论;上市的动机;境外上市的好处。

了解:资本成本的作用;早期的资本结构理论。

第二节 投资决策

掌握:投资中的现金流量及估算;净现值的计算过程、决策规则、优缺点;内部报酬率的计算过程、决策规则、优缺点;获利指数的计算过程、决策规则;项目投资决策评价指标的运用。

熟悉:投资回收期的计算方法;平均报酬率的计算方法;

了解:现金流量估算应注意的问题。

第三节 企业重组

掌握:收购与兼并的含义;吸收合并的含义;并购的动机;并购的财务分析;标准分立、出售、分拆的含义;债转股的含义;以股抵债的含义;各种分立方法的优缺点;贴现现金流量法。

熟悉:企业重组的含义、方式;并购的分类;分立的动机;价值评估的价值标准,收益法。

了解:债转股和以股抵债的积极意义。

第八章 市场监督管理

考试目的

通过本章的考试,检验考生对市场交易行为的概念和类型、合同监督管理、经纪行为及拍卖行为监督管理、市场竞争行为监督管理、价格监督管理、商标与广告监督管理的认识和掌握程度,检验考生对消费者权益保护的了解和掌握程度等。通过本章的考试,检验考生对

工商行政管理知识的了解,以提高维护社会主义市场经济秩序的自觉性。

考试内容

第一节 市场交易行为监督管理

掌握:市场行为和市场交易行为的概念;合同的概念和分类;工商行政管理机构对合同的监督管理;企业动产抵押物登记管理;经纪行为的概念和种类;拍卖的概念和方式。

熟悉:市场行为监督管理的体系;工商行政管理机关对利用合同进行违法行为的查处;工商行政管理机关对商品市场的监督管理;工商行政管理机关对经纪行为的监督管理;工商行政管理机关对拍卖行为的监督管理。

了解:政府对市场行为进行监督管理的机构及其职责;市场行为监督管理的法律法规体系;市场规范管理的含义和内容。

第二节 市场竞争行为监督管理

掌握:竞争行为和不正当竞争行为的概念;不正当竞争行为的表现形式;限制竞争行为的表现形式;工商行政管理机关对不正当竞争行为的监督管理;不正当竞争行为的法律责任;限制竞争行为的法律责任。

熟悉:市场竞争行为的类型;限制竞争行为与不正当竞争行为的联系和区别;企业优势滥用的表现形式。

了解:行政性限制竞争行为的类型。

第三节 市场价格的监督管理

掌握:价格形式的分类及其含义;政府对价格管理的主要手段;经营者价格违法行为的表现形式;政府对市场价格的监督检查。

熟悉:价格的社会监督;价格违法行为的法律责任。

了解:政府价格监督检查机构的职权。

第四节 商标与广告监督管理

掌握:商标的概念;商标注册的原则;申请商标注册的条件;注册商标专用权的概念;注册商标专用权的范围;商标侵权行为的类型;商标使用的管理;广告准则与审查;工商行政管理机关对违法广告行为的监督管理。

熟悉:商标的构成要素和类型;注册商标专用权的特征;驰名商标的认定机关和管理;对侵犯注册商标专用权的查处;虚假广告和其他违法广告行为的法律责任;违法广告行为的含义和表现形式。

了解:商标注册的审查;对使用未注册商标的管理;特殊广告的专门规则;广告监督管理机关的职责。

第五节 消费者权益保护

掌握:消费者和消费者权益的概念;消费者权利的内容;消费者权益的国家保护和社会保护的内容;消费者权益争议及求偿主体;消费者权益争议解决的途径;侵害消费者权益的法律责任。

熟悉:消费者概念的内涵;经营者的义务;消费者权益的行政保护的内容;消费者协会的主要任务和职能。

了解:消费者权益的司法保护的内容。

目录

《工商管理专业知识与实务》(中级) 考试大纲	1-8
第一章 企业战略与经营决策	1
第一节 企业战略环境分析	1
一、企业战略管理概述	1
二、宏观环境分析	3
三、行业经济特征分析	5
四、企业内部条件分析	7
第二节 企业战略选择	10
一、基本竞争战略	10
二、企业总体战略	12
三、战略选择	15
第三节 企业战略的制定、实施与控制	17
一、企业战略的制定	17
二、企业战略的实施	18
三、企业战略的控制	19
第四节 企业经营决策过程	22
一、企业经营决策概述	22
二、企业经营决策过程	23
三、企业经营决策影响因素	25
第五节 企业经营决策方法	25
一、定性决策方法	26
二、定量决策方法	27
习题	33
参考答案	36

第二章 公司法人治理结构	37
第一节 公司所有者与经营者	37
一、公司所有者	37
二、公司经营者	38
三、所有者与经营者的关系	42
第二节 股东机构	43
一、股东概述	43
二、有限责任公司的股东会	46
三、股份有限公司的股东大会	47
四、国有独资公司的权力机构	48
第三节 董事会	48
一、董事会制度	48
二、有限责任公司的董事会	51
三、股份有限公司的董事会	53
四、国有独资公司的董事会	57
第四节 经理机构	59
一、经理机构的地位	59
二、有限责任公司与股份有限公司的经理机构	59
三、国有独资公司的经理机构	61
第五节 监督机构	61
一、监事会制度	61
二、有限责任公司的监督机构	62
三、股份有限公司的监督机构	63
四、国有独资公司的监督机构	64
第六节 集团公司及母子公司管理	65
一、集团公司概述	65
二、母子公司概述	68
三、集团与母子公司的关系	71
习题	71
参考答案	73
第三章 生产运作管理	74
第一节 生产运作设计与组织	74
一、生产运作能力设计	74
二、生产运作系统设计	75
三、生产运作过程的组织	77
第二节 现代生产运作方式	81
一、计算机集成制造系统	81
二、柔性制造系统 FMS(Flexible Manufacturing System)	82
三、准时生产方式	83

四、精益生产	84
五、敏捷制造	84
六、清洁生产	85
七、循环经济	87
第三节 物流配送与运输管理	88
一、物流管理概述	88
二、现代物流配送的概念及特点	89
三、装卸搬运管理	91
四、运输管理	92
第四节 在制品管理与库存管理	93
一、在制品管理	93
二、库存管理	94
第五节 供应链管理	96
一、供应链中的需求与供给规划	96
二、供应链中的库存管理与规划	98
三、供应链中的合作关系及绩效评估	99
四、供应链与第三方物流管理	100
习题	102
参考答案	106
 第四章 品牌建设 with 全面质量管理	108
第一节 品牌战略决策	108
一、品牌战略概述	108
二、品牌战略适用性分析	109
三、品牌战略优势分析	110
四、制定品牌战略的基本原则	110
五、品牌的价值	114
第二节 品牌战略的实施	116
一、品牌名称	116
二、顾客心智的特点	117
三、品牌宣传	118
四、品牌的法律保护	119
第三节 品牌推广与维护	120
一、单一品牌战略和品牌组合战略	120
二、成功品牌的利用	125
三、品牌的维护	128
第四节 全面质量管理	135
一、全面质量管理概念	135
二、全面质量管理实施的原则	137
三、全面质量管理实施的工作程序	138

四、实施全面质量管理的基本方法——PDCA 循环	139
习题	141
参考答案	142
第五章 技术创新管理	143
第一节 技术创新含义、类型与过程	143
一、技术创新的含义	143
二、技术创新类型	145
三、技术创新的过程	147
第二节 技术创新组织与管理	152
一、技术创新与企业组织结构的互动	152
二、企业内部的技术创新组织模式	154
三、企业外部的技术创新组织模式	156
四、企业 R&D 管理	157
第三节 技术转移与技术交易	160
一、技术转移概述	160
二、技术交易	163
三、技术国际贸易	164
第四节 技术创新与知识产权管理	166
一、企业技术创新与知识产权保护	166
二、技术合同的类型	169
三、技术合同管理	171
习题	172
参考答案	177
第六章 人力资源规划与薪酬管理	178
第一节 人力资源规划	178
一、人力资源规划的含义与内容	178
二、人力资源规划的制订程序	179
三、人力资源需求与供给预测	180
第二节 员工招聘	186
一、员工招聘的含义、作用与原则	186
二、员工招聘的程序	187
三、企业招聘的渠道	188
四、员工招聘中常用的测试方法	191
第三节 薪酬管理	192
一、薪酬的概念、构成与功能	192
二、企业薪酬制度设计的原则和流程	195
三、企业薪酬制度设计的方法	197