

首都职工素质教育工程指定培训教材

北京市总工会

北京市人事局

中央广播电视大学

北京市教育委员会

北京市劳动和社会保障局

北京广播电视大学

企业运营与发展

学习指导及形成性考核

(第二版)

王毅 编

中央广播电视大学出版社

首都职工素质建设工程指定培训教材

北京市总工会

北京市教育委员会

北京市人事局

北京市劳动和社会保障局

中央广播电视大学

北京广播电视大学

企业运营与发展学习指导 及形成性考核

(第二版)

王 毅 编

中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

企业运营与发展学习指导及形成性考核 / 王毅编. —2 版
—北京: 中央广播电视大学出版社, 2007. 3

首都职工素质建设工程指定培训教材

ISBN 978 - 7 - 304 - 03822 - 9

I. 企… II. 王… III. 企业管理—职工培训—教学参考资料 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 033521 号

版权所有, 翻印必究。

企业运营与发展学习指导及形成性考核

(第二版)

王 毅 编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部 010-58840200

总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

印刷: 北京密云胶印厂

印数: 2001—5000

版本: 2007 年 3 月第 2 版

2007 年 5 月第 2 次印刷

开本: 185mm × 230mm

印张: 2.75 字数: 49 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 03822 - 9

定价: 5.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

目 录

第一部分 学习指导	(1)
一、课程的教学资源	(1)
二、学习内容、学习路径和要求	(2)
三、学习方法和学习步骤	(6)
四、联系方式	(12)
第二部分 课程考核说明	(13)
第三部分 形成性考核	(15)
参考书目	(37)

第一部分 学习指导

亲爱的同学，欢迎您选择学习“企业运营与发展”课程。本课程的主要内容是如何在企业运营的过程中建立起符合自己经营特色的企业发展战略，并通过制定企业发展战略使员工树立起团队意识、品牌意识、责任意识、效益意识和主人翁意识，与企业共命运、同发展。本课程采用模拟操作、互动教学方式，从制定企业的发展战略入手，将人力资源管理、客户管理、资源管理、项目管理和绩效管理等各个环节有机地结合起来，形成一套全新的企业运营理念和方法。

本课程具有较强的操作性和实践性，通过学习，您可了解到在市场经济条件下企业运营的各个层面、基本含义及其相互联系，您还能够掌握一些企业运营的思路、方法、策略和技巧，使您的企业提高运营质量，并增强企业的市场竞争能力和面对复杂市场环境的应变能力。

一、课程的教学资源

本课程的教学资源包括：

（一）文字教材

文字教材是本课程的主要教学媒体。您学习的主要内容都来源于文字教材。文字教材内容充实，既有叙述，又有案例引导，可读性强，兼有知识性和实用性。本教材精选了一些案例，这些案例的引用对您学习和理解课程内容有很大的帮助。

（二）录像教材

录像教材是本课程多媒体教材的重要组成部分。录像教材和文字教材之间既有联系又互为补充。本课程的录像教材分为12个专题，每个专题25分钟。专题的内容基于文字教材所授知识，但又突破了文字的局限，这样能开阔思路，给您提供更广阔的想象空间。下表列出了本课程录像教材与文字教材的对应关系。

序号	专题内容	教材章节	
第一讲	企业发展战略	第一章 企业发展战略规划	第一节 企业发展战略的基本概念
第二讲	企业运行中的商业道德		第二节 战略决策中的道德约束
第三讲	自我管理	第二章 自我管理与 管理他人	第一节 自我管理
第四讲	管理他人		第二节 管理他人

续表

序号	专题内容	教材章节	
第五讲	留住老客户	第三章 市场营销管理	第一节 留住老顾客
第六讲	赢得新客户	第四章 客户关系与管理	第二节 赢得新顾客
第七讲	人力资源管理	第五章 企业资源管理	第一节 企业资源概述
第八讲	财务管理		第二节 人力资源管理
第九讲	项目管理		第三节 财务管理
第十讲	筹备新项目	第六章 企业项目运营	第一节 项目管理的基本概念
			第二节 筹备新项目
			第三节 项目运营
第十一讲	绩效管理—要素与方法	第七章 企业绩效管理 与考核	第一节 管理企业业绩的两个基本要素
			第二节 绩效管理的含义与技巧
第十二讲	绩效管理—管理技巧与 关键绩效指标		第三节 企业关键业绩指标与绩效考核

（三）学习指导及形成性考核

为了帮助您学好本课程，掌握本课程的内容并能够把所学内容和您个人的本职工作结合起来，在实际工作中运用自如。本课程设计了学习指导及形成性考核用于指导您自主学习。学习指导包括了学习的方法、学习的步骤和怎样配合使用本课程的多种教学媒体，指导中还包括练习题和作业的样题分析，可以帮助您尽快了解本课程的主要内容，有的放矢地进行学习，从而能够达到最佳的学习效果。

（四）网上讨论交流

网络学习现在还不能成为学习的主流，但作为辅助手段帮助您自学还是具有很大优势的。本课程拟在网上设立讨论交流区，由老师设题目，您可以在网上和老师及其他同学进行互动交流。我们将根据课程的情况在网上设立“经典案例”、“我的学习实践”和“优秀作业点评”等栏目。本课程的网址是：<http://www.sdszjy.com.cn>，欢迎学员上网浏览、学习。

二、学习内容、学习路径和要求

下面列出本课程的学习指导路径：

章节名称		学习任务（两条路径）	
		企业发展路径	个人技能发展路径
第1章 企业发展战略规划	1.1 企业发展战略的基本概念	企业远景	个人愿景
	1.2 战略决策中的道德约束	企业文化与价值观	道德准则
	1.3 企业战略运行中的社会责任	企业社会责任	
第2章 自我管理 与管理他人	2.1 自我管理	企业环境分析	自我管理
	2.2 管理他人	企业使命与目的	管理他人
第3章 市场营销管理	3.1 市场营销的概念	企业优势与策略	策划营销方案 并指导运营
	3.2 市场营销规划与营销程序		
	3.3 市场细分及目标市场的选择		
第4章 客户关系管理	4.1 留住老客户	企业目标	提升客户忠诚度 赢得新客户
	4.2 赢得新客户		
第5章 企业资源管理	5.1 企业资源概述	企业资源与经营活动分析	充分利用资源以 实现目标
	5.2 人力资源管理		
	5.3 财务管理		
第6章 企业项目运营	6.1 项目管理的概念	组织结构、设计、 报告与沟通制度	策划企业发展规划
	6.2 筹备新项目		实施企业发展规划
	6.3 项目运营		
第7章 企业绩效管理 与考核	7.1 管理企业业绩的两个基本要素	企业发展一体化战略	个人职业生涯的成功
	7.2 绩效管理的含义与技巧		
	7.3 企业关键业绩指标与绩效考核		

现在让我们仔细看一看这个学习指导路径。路径有两栏，左侧一栏是本课程的教学内容和对应的章、节；右侧一栏是本课程的学习路径，学习路径分为企业发展路径和个人技能发展路径两部分。如果您能够把企业发展路径或个人技能发展路径的每一个部分都完成，那么把这些独立的部分连接起来，就是一个完整的企业战略发展计划或个人技能发展计划。而且两个计划有同一个目标，就是运营好企业，并使企业得到发展。如果您的计划制定得切合实际，而且能够得到执行，说明您的学习已经达到了这门课程的最高目标。但实际上制定企业的战略发展计划不是短时间内能够完成的，需要长时间的研究和经验的积累，因此我们给您制定的学习目标是本课程的一个低目标，即在学完本课程后，您能够对企业运营的各个环节进行分析，了解在制定企业发展战略时所涉及的各个层面以及相互关系，为您今后的进一步学习打好基础。总之，我们希望您在学习完本课程后，可以在企业发展和个人发展两个方面都有所收获，或许这就是您走向成功的开始。

现在您可能还不知道如何使用这个学习指导路径，不要着急，在后面我们会详细的告诉您如何使用这个路径以及如果您按照这条路径来学习，最后所达到的效果。下面再看一看您所学习的主要内容：

第1章 企业发展战略规划

本章所阐述的内容贯穿于课程的始终，是课程的重点，也是教学的难点。本章的教学要求是使学员能够：

1. 了解：（1）企业发展战略对企业的重要性；（2）企业战略决策中的道德问题及意义。

2. 理解：（1）企业发展战略的定义与特征；（2）企业远景；（3）企业环境分析；（4）企业使命与目的；（5）企业优势和劣势分析；（6）企业目标；（7）企业文化与价值观。（8）商业道德

3. 掌握：（1）企业发展战略流程的九个步骤；（2）商业道德的核心问题—诚信；（3）如何进行工作汇报。

能够运用本章所学内容分析自己所在企业的现状，并根据企业的环境、企业的目标和价值观提出本企业发展战略。

第2章 自我管理与管理他人

本章讲述如何从管理自己开始，逐步实现管理他人、管理团队。本章的教学要求是使学员能够：

1. 了解：（1）自我管理的重要性及设立个人愿景的意义；（2）适度放权能够激励员工。

2. 理解：（1）自我管理的四个要素；（2）个人价值观体系；（3）责任伙伴；（4）优秀员工素质的评价标准；

3. 掌握：（1）如何设计个人愿景；（2）如何管理你的时间；（3）目标管理的四个步骤。

第3章 市场营销管理

本章讲述市场营销的基本概念和主要方法。本章的教学要求是：

1. 了解：（1）什么是市场营销；（2）市场营销的基本方法。

2. 理解：（1）顾客的价值；（2）营销规划与营销程序；（3）市场细分与目标市场的选择；（4）市场营销组合策略。

3. 掌握：（1）市场营销的一些基本方法；（2）制订销售策略。

第4章 客户关系管理

客户群是企业实现持续发展的基础,建立并维护与客户的良好关系是企业运营与发展的重点。

1. **了解:** (1) 客户是最有价值的资源的观念; (2) 留住老客户的意义。
2. **理解:** (1) 提高客户忠诚度的7个因素; (2) 个性化服务; (3) 正确处理客户的投诉; (4) 服务第一的观念; (5) 客户购买决策的分析模式(FPOCO); (6) 客户购买行为的7个步骤。
3. **掌握:** (1) 对客户群进行分类; (2) 维护客户关系的技巧; (3) 保持竞争优势的方法。

第5章 企业资源管理

资源是企业实现发展不可或缺的要素,要提升资源利用效率。本章的教学要求是使学员能够:

1. **了解:** (1) 人力资源是企业的重要资源; (2) 环境资源对企业的意义。
2. **理解:** (1) 企业资源管理; (2) 企业资源评估; (3) 人力资源的内涵; (4) 环境资源的内涵; (5) 财务资源的内涵。
3. **掌握:** (1) 人力资源管理的内容与方法,财务预算的主要指标; (2) 编写简单预算报告。

第6章 企业项目运营

项目管理是企业运营管理中一项十分重要的活动,涉及目标设定、团队组织等多个环节。本章的教学要求是使学员能够:

1. **了解:** (1) 打造高效的项目团队; (2) 项目管理的意义; (3) 项目计划的作用。
2. **理解:** (1) 项目的定义与特征; (2) 项目运营的四个阶段,即项目筹备、项目计划、项目实施及项目试运行与评价; (3) 项目经理在项目运营不同阶段的角色与任务; (4) 筹备新项目的3个步骤。
3. **掌握:** (1) 如何组织项目团队; (2) 项目规划与项目进度控制的方法; (3) 项目预测与成本控制; (4) 项目监控与汇报; (5) 确保项目质量。

第7章 企业绩效管理与考核

本章的教学要求是使学员能够:

1. **了解:** 绩效管理对企业的意义。
2. **理解:** (1) 管理企业绩效的两个因素; (2) 绩效管理的概念; (3) 衡量成功

领导者的标准。(4) 企业关键业绩指标与绩效考核

3. 掌握: (1) 绩效管理的技巧; (2) 企业发展的核心——创新; (3) 成功领导者的领导技巧; (4) 如何制定一体化战略。

上面就是在本课程中您所学习的主要内容。可以看出, 您所学习的内容有三个层次, 了解、理解和掌握。其中了解就是要求您知道这部分内容的基本含义就可以了。例如“企业远景”的基本含义就是指企业的长远发展方向或战略发展方向。理解要比了解深一步, 要求您不但要知道这部分内容的基本含义, 还要对这部分内容能够进行引申和分析。还是以“企业远景”为例, 您不但要知道“企业远景”的基本含义, 还要知道“企业远景”是和企业所提供的产品或服务、企业所处的环境、企业的人员素质、企业文化等多种因素有关系。掌握是本课程的最高要求, 您对需要掌握的这部分内容不但能够深入理解并熟练掌握, 同时要能将所学知识应用到实践当中去。这里还是以“企业远景”为例, 除了上面所要求的以外, 您还需要对影响“企业远景”的各种因素进行分析, 比如企业提供的产品或服务是不是符合社会需求, 在哪些方面还需要改进; 企业所处的是怎样一种环境, 哪些是有利因素, 哪些是不利因素等。分析还不是目标, 您还要提出解决方案, 既要有分析、有结论, 还要有解决办法, 这样才算完整。看到这里, 您对三个层次的要求应该有更深一步的了解了吧。您可能认为最后的要求可能有点难, 但不要害怕, 在学习完本课程之后, 您就会感觉到您是能够达到这个要求的。

在介绍完本课程的学习内容和学习路径后, 再谈谈您在学完这门课程后所应该达到的具体目标。我们要求在学完这门课程后, 您能够会分析企业的案例 (包括您所在企业中的实际案例); 您能够起草一个专题的发展计划 (或专题的报告), 并具备实施您的计划和报告的能力。这是我们提出的最低的要求。为了达到这个学习目标, 您在学习这门课程期间要至少完成 4 次案例分析作业 (每次作业应不少于 500 字), 完成一篇“专题的发展计划或专题报告” (应不少于 1500 字)。我们还推荐一套学习方法和学习步骤。您只要按照学习方法和学习步骤的要求去做 (如果您有一套行之有效的, 适合您个人学习的方法, 可依然按照自己的学习习惯去做), 您就可以一步一步地达到以上的学习目标。

三、学习方法和学习步骤

在开始学习以前, 您一定要明白一个道理, 学习的最终目标是为了您自身素质的提高, 也是为您今后个人的发展打基础。因此在学习上来不得半点的凑合, 一定要认认真真学习, 把真正的知识和能力学到手, 成为自己的东西。我们所能做的只是为您的学习提供优质服务, 解答您在学习中遇到的问题, 但是能不能取得最好的学习效果, 主要还是依靠个人的努力。其实学习并不都是枯燥无味的事, 如果学习能够深入的话, 您就会发觉学习也充满了乐趣, 特别是您的观点和想法得到认可或被用于实践的话, 您还会有

一种成就感。这种成就感是用金钱或其他东西都不能取代的，这也是您学习的乐趣所在。如果能够把学习作为生活的一部分，成为一种乐趣，而不是生活或工作中的负担，您的学习就会很轻松了，您的思想境界也会在学习中得到提升。下面我们就来谈谈这门课程的学习方法和学习步骤。

“企业运营与发展”这门课程计划学习时间为一个学期，大约四个多月的时间，具体时间可根据情况而定。电大是以自主学习为主要学习方式的高等学校，在这种以自主学习为主的学习模式主导下，面授（辅导）的时间不多，学习方法就显得十分重要。为了帮助您的学习能够取得比较好的效果，我们推荐以下学习方法和学习步骤供您参考。

（一）制定个人的学习计划。四个月的时间不算短，但如果您没有个人的学习计划，时间可能很快过去了，您可能并没有达到学习的目标。因此制定一个个人的学习计划还是很必要的。制定学习计划一定要切实可行，否则计划制定的再好，无法实现也是空谈。这里我们制定了一个简单的学习计划供您参考。

企业运营与发展课程个人学习计划

时 间	主 要 内 容	要达到的目标	完成情况及效果
第1—2周， 每周2—3小时 共4—6小时	认真阅读教材第1章和 看录像教材第1、2专题 阅读1—2篇参考资料	按照了解、理解和掌握的要求 完成这部分课程内容的学习， 完成第一次案例分析作业	
第3—4周， 每周2—3小时 共4—6小时	认真阅读教材第2章和 看录像教材第3、4专题 阅读1—2篇参考资料	按照了解、理解和掌握的要求 完成这部分课程内容的学习， 完成第二次案例分析作业	
第5—6周， 每周2—3小时 共4—6小时	认真阅读教材第3章和第4章 看录像教材第5、6专题 阅读1—2篇参考资料	按照了解、理解和掌握的要求 完成这部分课程内容的学习， 完成第三次案例分析作业	
第7—8周， 每周2—3小时 共4—6小时	认真阅读教材第4章和 看录像教材第7、8专题 阅读1—2篇参考资料	按照了解、理解和掌握的要求 完成这部分课程内容的学习， 完成第四次案例分析作业	
第9—10周， 每周2—3小时 共4—6小时	认真阅读教材第5章和 看录像教材第9、10专题 阅读1—2篇参考资料	按照了解、理解和掌握的要求 完成这部分课程内容的学习， 完成第五次案例分析作业	
第11—12周， 每周2—3小时 共4—6小时	认真阅读教材第6章和 看录像教材第11、12专题 阅读1—2篇参考资料	按照了解、理解和掌握的要求 完成这部分课程内容的学习， 完成第六次案例分析作业	
第13周一期末 考试前，每周 2—3小时	收集和整理资料，做调查	开始撰写专题报告 完成专题报告的撰写	

以上是一份简单的个人学习计划，前三栏是学习时间、学习内容和所要达到的目标，最后一栏是进行自我评估，看一看这一阶段的学习效果如何？是否达到了原定的目标？如果学习目标达到了，自己也很满意学习效果，可以在这一栏内划“√”，如果学习未达到目标，或学习效果自己不满意，可以在这一栏内划“×”，然后分析未达到目标的原因和改进的方法，使下一阶段的学习效果能够得到明显改进，并达到预定的学习目标。这份计划是很简单的，您还可以根据自己的情况进行细化。这份计划仅供参考。如果您能够根据自己的实际情况制定一份符合自己特点和学习习惯的计划，或者您所在的教学班统一制定了集体学习计划，您也可以按照自己或教学班的学习计划进行学习。但有一点必须强调，学习计划是一定要制定的。而且计划制定以后，一定要认真的执行，这样才保证您按照计划完成学习目标。

（二）阅读。阅读是学习的基础，也是您今后继续学习的基本功。阅读也是有方法的，掌握了正确的阅读方法，对您的学习是很有帮助的。阅读可以分为快速阅读、精确阅读和增强阅读。快速阅读的目的是尽可能在一定的时间里多看一些书或资料，使阅读能够在规定的时间内达到一定的“量”。快速阅读的方法是通过书的目录或小标题来了解书的主要内容，已经知道或不重要的内容可以一带而过。在快速阅读时要只求知道，不求理解，以达到快速阅读的目的。精确阅读是对快速阅读的补充，注重的是书或资料中细节的描述，精确阅读过的内容要能够回忆或复述出来，如果回忆或复述不出来，就说明您读的还不够细致，那就需要您读第二遍甚至第三遍。有时对于书中重要的内容，光阅读和理解可能还不够，您可能还需要作一些笔记或注释，这就是增强阅读。增强阅读对于理解书中的观点，并举一反三引发进一步的思考是很有帮助的。而且重要的内容记录下来，您以后查阅时也会很方便。一般来说，阅读时，有时可以用其中一种方法，有时要两种或三种方法并用。在阅读本课的教材时，您一定要使用精确阅读和增强阅读的方式。

除了阅读本课程的教材外，建议您还要读一些其他的参考书或相关文章。本书后面列出了一些参考书目，供您选读。在阅读参考书时，您就可以使用快速阅读的方法了，因为我们推荐参考书的目的是希望您了解的更“多”，而不是更“深”。如果您能够很方便地使用互联网的话，还可以从网上搜索到有关的文章和书目。搜索的方法是在搜索引擎中键入您需要查找内容的关键字，如您可以键入“项目管理”四个字，然后按回车键，相关的网站和文章就会被检索出来供您浏览，非常方便。

（三）看录像。建议您在学本课程时要先看书，然后再看录像。看书时，您对本课程的内容已经有了基本的了解，对课程中的一些重要概念有了初步的认识，这时您再看看专家对课程的讲解和对重点的阐述和自己理解的有什么差距。这样您就可以逐步学会从不同的视角去看问题，以及如何才能抓住问题的本质。还有就是看看老师是怎样进行案例分析的，在分析案例时应该注意什么，从哪里开始。

（四）写作。写作是学习本课程的重要手段。在本课程中，您要完成至少4次案例

分析作业，每次作业要在 500 字以上。您还要完成一篇专题报告（相当于课程论文），字数至少在 1500 字以上。最后的课程考试（包括案例分析和行动计划）也需要写作。写出的文章是您学习成果的一种体现方式，也是您学习本课程时认真思考、细心观察的结果。如果您平常比较喜欢写作，能够很顺畅的用文字表达自己的观点和想法，完成本课程的作业应该不会有太大的问题。如果您平时很少写文章，也不善于用文字表达您的观点和思想，那就需要加强这方面的训练了。下面简单介绍本课程中您要写哪些方面的文章及写作方法。

本课程您要撰写的内容主要有案例分析、专题的发展计划或专题报告（课程论文）。

我们先看案例分析。案例分析一般是要求您利用所学的知识找出案例中导致成功或失败的原因。然后对这些原因进行分析，并得出总结性的结论。在案例分析的过程中，您要先仔细阅读案例，然后把案例中导致成功或失败的原因找出来并列成表，最后利用您所学的知识对这些原因进行分析并得出结论。本课程的每篇案例分析应不少于 500 字。

我们再看专题的发展计划或专题报告（课程论文）。“专题的发展计划或专题报告”实际上就是教材中每章后面的“思考题和本章作业”。在这一部分要求您根据个人的实际工作情况，运用所学到的知识，对您的工作环境和企业运营情况进行分析，看看在实际工作中哪些环节是成功的，哪些环节还存在问题，是需要改进的。如果需要改进，改进的方法或具体步骤有哪些。一般来说，“专题的发展计划或专题报告”由这样几个部分组成：标题、背景情况介绍、目前企业运行中存在的问题、针对目前存在的问题提出自己的解决方案、最后是结论。下面我们把每一部分作一些更详细的说明。

1. 标题。标题要能够反映出您的文章的中心思想，字数不能太多，还要能够抓住读者的心。如果有必要，可以增加一个副标题对文章的主题进行进一步的说明。例如“××企业的发展战略”，“××产品的定位及客户群体”，“××项目实施过程中的经验和教训”等。

2. 背景情况介绍。为了使文章让读者看明白，建议您在文章开始时作一些背景情况的介绍。介绍的情况包括企业的状况、企业的产品或服务，以及和您所研究的问题有关联的一些情况介绍。

3. 列举出目前企业运行中存在的问题（也可以是您比较熟悉的部门）。可以应用在本课程中所学到的知识，对您的企业或某一个部门进行分析。您在本课程中已经学到了“企业发展战略”、“人力资源管理”、“客户关系管理”、“资源管理”、“项目管理”和“绩效管理”六个专题方面的知识，而且您也利用这些知识进行了一些案例分析，有了一定的基础，现在您要根据实际情况做出分析来，可能会比案例分析更要复杂。

4. 对目前企业运行中存在的问题进行分析和提出解决办法。这里和案例分析一样要有分析、有结论、还有解决办法。如果能够在报告中预测，企业或部门采用了您的报告后会产生多大的效益或节省多少资源，那您的报告就更有说服力了。

5. 结论。最后您还可以用简短的文字对“专题的发展计划或专题报告”进行

总结。

这样您的“专题的发展计划或专题报告”就算是完成了。这部分内容可能有点难，难就难在和案例分析不同，您完成这部分作业时需要自己去观察、发现问题、进行分析、提出解决方案和最后得出结论。而且您的文章还一定要有说服力。虽然这部分内容相对难了一些，但也要看到这是一次非常好的锻炼机会，是学习完本课程后您个人能力提升的一次全面检验。在完成“专题的发展计划或专题报告”之前，您可以和其他同学进行交流，也可以向老师咨询，或参考他人的成果，但要注意，您一定要独立完成本项工作，不要抄袭他人的成果。本课程中每章都有“复习思考题和本章作业”，您可以在这六次“复习思考题和本章作业”中任选一个完成。字数应不低于1500字。其他的“复习思考题和本章作业”您也可以试着做，但本课程不做要求。如果您能够把本课程的六次“复习思考题和本章作业”全部做完，并把这些作业连起来，就是一份完整的“企业战略发展计划”，而且是有计划、有目标、有完成的方法和最后的结果。所以尽管在学习这门课程时，您可能没有时间把这些作业全部做完，但希望不要放弃，争取在以后的时间里完成这些作业。记住，这些都是您个人的成果呀。

（五）演讲。演讲是您向其他人表达思想，阐述观点的重要手段。在本课程中演讲虽然不是必须的，但也是您表达见解，说服他人接受您的观点，与他人加强沟通的重要一环。本课程的演讲题目和您的“专题的发展计划或专题报告”是相同的，也就是说，您不但要把您的“专题的发展计划或专题报告”写出来，而且还要讲出来。您可以在小组学时或班里组织的演讲会上展示您的表达能力。如果您的“专题的发展计划或专题报告”写得很好，但不能用语言很好地表达出来，也是您辛勤工作成果的一种损失。因此演讲的环节还是要认真的准备。下面就向您介绍如何做好演讲。

1. 熟悉内容。作为演讲者，对演讲的内容一定要很熟悉。可以在演讲前做一些准备。另外由于您在撰写“专题的发展计划或专题报告”时，已经下了很大的气力，作了深入的研究和长时间的思考，相信您对自己的发言内容会胸有成竹。

2. 不要念稿子。演讲最忌讳的就是照本宣科。所以您一定要避免在演讲时念稿子。如果您害怕在演讲时由于紧张忘了事先准备好的发言内容，可以写一个提纲，把演讲内容的要点写下来。这样做有两个作用，一是使演讲内容前后有序，条理清晰，二是避免出现由于紧张以至于忘记内容的现象发生。

3. 重点要突出，观点要鲜明，时间要把握好。演讲时最好是直接切入主题，不要讲过多的客气话或套话。内容上要做到观点鲜明、主题突出，还要注意要把握好时间，不要超时。超时，不但会给后面的演讲者造成被动，还会引起听众的反感。为了能够突出重点，如果有条件的话，您还可以做一些演示的幻灯片，既可以提示您演讲的内容，也可以使听众很容易了解您所演讲的主题。

4. 要注意听众的反应。在您演讲时，您还要注意观察听众的表情，从听众的反应中您可以看出听众对您的演讲是否感兴趣，是否听懂了，这样您可以根据听众的反应来

调整您演讲的方式和内容。

5. 注意活跃气氛。在您演讲时，您还要有意识地活跃演讲的气氛。例如您可以在演讲前先讲一个小笑话，大家哈哈一乐，既活跃了气氛，还提高了听众的兴趣。在演讲的过程中，您也可以穿插讲一些生动的例子，这些都是您演讲成功的秘诀。

6. 要给听众留下提问的时间。最后要提到的是演讲完成后，不要马上离开讲台，要给听众留提问题的时间和机会。

如果上面的6点都能做到了，您的演讲一定会成功的。

上面谈到的阅读、写作、演讲在欧美发达国家的大学里被称为是学生自主学习的三大基本功。通过本课程的学习，我们希望您不但学习到了知识，而且在学习方法上也能有所建树。掌握了学习方法对您今后的个人发展是非常有用的，这也是一笔宝贵的财富，可以终身受用，甚至可以传给您的下一代。

(六) 组织学习小组。除了以上介绍的学习三大基本功以外，我们再介绍一些其他的学习方法，组织学习小组就是其中之一。在进行学习时您不要认为只有在课堂上听老师讲课才是学习，其实学习是无处不在的。几个人在一起聊天其实也是一种学习的过程，因为您在聊天的过程中已经从其他人那里得到了对您有用的信息。组织学习小组就是基于此成立的。学习小组的组成可以有多种组合，有以兴趣和爱好相同而成立的，也有是因为几个同学都在同一家公司供职，联系起来比较方便而成立的，还有就是根据个人学习能力的不同，互相能够取长补短而成立的。学习小组的活动可以多种多样，可以是专题讨论，也可以是经验交流或是案例分析等，由于目标明确，而且大家都有准备，效率会比聊天好很多。除了讨论、交流活动外，学习小组还可以组织一些走出去的活动，如进行社会调查，查找资料，大家可以分工合作，共享合作的成果。

如果您要组织学习小组的话，有几条一定要注意。

1. 要选定一人为组长。这个人一定要热心从事这项工作，最好还有一些号召力和组织能力，这样您的小组就会在组织活动时有一个比较统一的安排，不会因为有人意见不一致而造成活动不起来的局面。

2. 要给小组订立几条规矩。俗话说“无规矩，不成方圆”。为了使小组的活动能够有序和有效，订几条规矩，大家共同遵守还是有必要的。如规定每次活动小组成员都必须参加，不能想来就来，想走就走，小组的活动多长时间组织一次等。

3. 学习小组的“规模”要合适。一般来说，学习小组有5、6个人，或7、8个人比较合适。人数太少讨论等活动开展不起来，人数太多，组织难度加大，意见也很难统一。

(七) 面授辅导课。本课程的面授辅导共有6次，每次两小时。面授辅导课不是重复老师电视授课所讲授的内容，而是以讨论为主。这种在老师指导下的讨论对您的学习是很有帮助的，您要积极的参与讨论，争取能够在老师和同学面前谈出您个人的观点，然后听一听老师和其他同学对您的观点有怎样的看法，这对您的学习是非常有好处的，可以帮助您从另外一个角度去看问题。

(八) 上网学习。在现代远程教育中,网络起到了很大的作用,我们可以把学习辅导材料挂到网上,供您浏览下载;在网上您可以发邮件,这可比信函、特快专递要快多了,和同学、老师联系都很方便;您可以通过课程或专业的 BBS 和同学们在网上讨论,有些讨论还可以是实时的;我们可以把老师也请到网上来,您有问题老师可以在网上给以解答;网上还有一些案例和案例分析,可供您在案例分析时参考;互联网还有资料搜索的功能,可以查到很多有用的参考资料,可供您学习时参考。只要用过几次网络,您就会发现网络的优势,就会越来越离不开网络,学会用网,受益终身。

在本课程中,还在互联网上设立讨论和交流专栏,并设有经典案例、我的学习实践和优秀作业点评等栏目。

本课程的网址是: <http://www.sdszjy.com.cn>

上面就是我们提出的学习方法和学习步骤的建议,供您学习时参考。只要您有科学的学习方法,再加上您个人的努力,您一定能够学好这门课程并取得好成绩。

下面是我们的联系方式,您可以随时与我们联系。

中央广播电视大学网址: <http://www.crtvu.edu.cn>

四、联系方式

中央电大主持教师:王 毅

地址:北京市复兴门内大街 160 号 204 信箱

邮编:100031

电话:010-66490542

电子邮箱: wangyi@crtvu.edu.cn

首都经济贸易大学:汪秀英,课程主讲和教材编写教师

电话:010-65476401

电子邮箱: wangxy@cueb.edu.cn

北京市总工会职工大学:徐 岩,教材编写教师

电话:010-83513963

电子邮箱: stonexuyan@sina.com

第二部分 课程考核说明

一、考核对象

本课程考核对象为参加“企业运营与发展”课程学习的学员。

二、考核方式

本课程采用形成性考核和终结性考核相结合的方式。

1. 形成性考核。

本课程的形成性考核有案例分析和课程论文。案例分析有3次，学员可以从6个案例分析中任选3个完成。每次作业要求不低于500字，每次作业20分，共60分。课程论文要求学员自定题目，一定要和自己的企业实际结合起来，要求不少于1500字。课程论文满分为40分。

2. 终结性考核。

本课程的终结性考核为笔试，采用开卷的考试方式。满分为100分。

本课程的总成绩是由形成性考核和终结性考核两部分组成，每个部分各占50%的分数。

三、命题依据

本课程的命题依据是中央电视广播大学出版社的《企业运营与发展》一书和本考核说明。

四、考试要求

鉴于本课程是一门操作性、实践性很强的课程。主要考核学生的实际应用能力。在能力层次上，从了解、理解和掌握三个层次做要求。了解是要求学生对本课程的相关内容要知道其基本含义；理解是要求学生对本课程的相关内容不但要知道其含义，而且能够要其引申的意义和与其他内容的关系；掌握要求学生能够综合运用所学的知识对实际工作进行分析，能够发现工作中存在的问题，而且还要能够提出解决办法。