



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

• 高职高专经济类专业系列教材 •

工商与流通企业系列培训教材

调查技能与分析

延 静 主 编
董 力
班 丽 冬 副主编



清华大学出版社



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

• 高职高专经济类专业系列教材 •

工商与流通企业系列培训教材

调查技能与分析

延 静 主 编
董 力
班 丽 冬 副主编

清华大学出版社

内 容 简 介

根据国务院和国家教育部关于大力发展高等职业教育教学改革的精神和加强专业岗位技能训练与培养的要求,结合高职高专经济类相关专业的教学需求和工商与流通企业人才培养的需求特编写本书。

全书共计十个项目,以调查和统计工作过程为导向,采用任务驱动方式介绍了撰写调查方案、调查问卷设计、实地调查、调查数据描述与分析等内容,采用真实项目指导读者完成调查与统计分析。每个项目内容都由实训目标、实训组织、实训环境、时间安排、考核办法、案例分析等部分组成,便于读者学习,以帮助读者把学习过程转变为完成一个实际项目的过程。

本书属于实训与实践课程教学的专用教材,既可作为高等职业院校经济管理与财经类专业的教学用书,也可作为广大工商企业、调查咨询公司从业人员提高业务素养的培训教材,对于广大社会读者也是一本非常有益的读物。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

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。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表商膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

调查技能与分析/延静主编. —北京:清华大学出版社,2006.8

(高职高专经济类专业系列教材.工商与流通企业系列培训教材)

ISBN 7-302-13470-7

I. 调… II. 延… III. ①统计调查—高等学校:技术学校—教材 ②统计分析—高等学技:技术学校—教材 IV. C81

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第083090号

出 版 者:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 客户服务:010-62776969

组稿编辑:徐培忠

文稿编辑:朱怀永

印 刷 者:北京四季青印刷厂

装 订 者:三河市李旗庄少明装订厂

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×260 印张:15 字数:338千字

版 次:2006年8月第1版 2006年8月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-13470-7/F·1598

印 数:1~4000

定 价:22.00元

编委会

主 任：牟惟仲

副主任：王纪平 吴江江 冀俊杰 杨福平 赵志远 郝建中

鲁瑞清 李红玉 储祥银 丁建忠 李 弘 王茹琴

宁雪娟 王 松 米淑兰 李大军

编 委：宋承敏 仲万生 孟震彪 周 平 刘长鑫 林 亚

付绪昌 张惠欣 马爱杰 李贵保 白文祥 冯仁华

栾茂茹 卫停战 孟乃奇 王伟光 李书胜 孙淑凤

李敬锁 阚晓芒 高光敬 王 凯 赵 茜 班丽冬

盛定宇 孟繁昌 武信奎 田世宏 董 铁 梁 震

吴 霞 石宝明 葛文芳 周 伟 卜小玲 邵海峡

李俊琪 王吉方 张 峰 李 辉 严晓红 李淑娟

王 丹 景 跃 许 玲 吴慧涵 孙肖丽 张晨辉

总 编：李大军

副总编：周 兵 延 静 李 洁 朱凤仙 崔晓文

PREFACE

序 言

随着我国改革开放的不断深入和扩大,随着我国社会主义市场经济的快速推进,中国经济生活进入了一个最为活跃的发展时期,其经济建设已经连续 27 年始终保持着持续高速增长态势。近年来,随着我国加入 WTO 后有关承诺条款的逐步兑现,众多外资工商企业纷纷抢滩登陆、进军中国市场;市场竞争的压力和动力,不仅促进我国企业加快管理体制与运营模式的改革,而且也促使我国经济迅速地融入世界经济全球化的大潮中,中国经济国际化的特征日益凸显。

当前,内资、外资、中外合资等各类企业,在抢占市场份额、进军中国经济建设各个领域的激烈竞争中,不仅注重加强经营理念与管理方法的不断创新,而且更加注重企业发展的本土化策略,并对具有创新意识和掌握新专业知识的技能型人才展开了新一轮的争夺。特别需要强调,我国在经历了主要依靠廉价的资源和人力打拼,所谓中游经济建设发展阶段,目前已经迅速向上游自主创新研发和下游市场营销发展。随着我国经济建设发展策略的重大转变,对市场化经济管理类人才的需求不仅量大,而且素质要求也越来越高。

根据国家重点省市人才需求与就业用工的调查统计,“市场营销”等 16 类专业人才市场紧俏,就业趋势明显增强。国家教育部根据我国经济发展对各类专业毕业生的实际需要,结合就业状况,对专业人才培养结构进行了重大调整,对专业设置、课程内容和教学方法进行了必要的整合和改造,更加注重突出实践技能的培养。

其表现为:一是明确高等职业教育就是职业与岗位技术教育,应为社会培养具有操作技能的实用型人才;二是明确高等职业教育的学制,从目前学制(脱产)3 年统一改为 2 年;三是高等职业教育教学必须单独设置专门的职业教育与岗位技术课程(实践课程),而且要单列教学计划,安排专用教学设施,并保证 1:1 的实践操作教学课时;四是高等职业教育教材其理论知识部分要适当压缩,相关专业要打通、知识要集成,要为实践教学服务。

需求促进专业建设,市场驱动人才培养。为适应市场对经济管理类专业人才多层次、多样化的需求,保证合理的人才结构,有必要开展多层次的经济管理技能培训与教育:一是加强学历教育,二是重视继续教育,三是开展有针对性的员工培训。经过大量的市场调研和认真的人才需求分析,我们组织了北京财贸职业学院、北京联合大学、北方工业大学、首钢工学院、北京城市学院、北京朝阳职工大学、北

京西城经济科技大学、北京石景山社区学院、北京宣武红旗大学、黑龙江商务技术学院、黑龙江工商职业技术学院、海南职业技术学院等 20 多所高职高专院校(或高职专业)的专家教授和北京西单商场及北京金三元连锁集团等多家工商与流通企业的业务经理,在多次研讨和深入企业实际调查的基础上,共同编写了这套适用于高职高专经济管理类专业教学的经济管理系列教材。

教材建设是高职高专教育教学改革重要的组成部分,也是体现职业技能培养特色的关键。本系列教材的编写,遵循科学发展观,根据学科发展需要、教学改革需要、专业设置和课程改革需要,尤其是市场对人才素质的需要,结合国家教育部教育教学改革精神、结合国家正在启动的大学生就业工程,面向社会、面向市场、面向经济建设、面向用人单位的具体工作岗位,不仅凝聚了一大批专家教授多年教学实践总结和最新科研成果及企业家丰富的实战经验,也反映了企业用二岗位的真实需求。

由于本套教材具有理论前沿性和实践操作性,注重实际应用和操作技能训练与培养,适应国家经济发展新形势的需要,因此既可作为高等职业教育经济管理类专业教学的必修教材,又可作为工商与流通企业在职员工的培训教材。

李大军

2006 年 4 月

FOREWORD

前言

经济管理工作依靠的是调查统计,商务运作的策划与实施也需要进行必要的市场调查统计,调查是统计的基础,统计离不开调查,同样,一切经济活动都离不开调查统计。

随着我国改革开放进程的加快,随着我国加入 WTO,随着我国市场经济体制的不断完善,大量外资企业进入中国市场参与竞争,使得我国经济发展进入了一个最为活跃的时期,这不仅促使我国经济建设保持着持续高速发展的强劲态势,而且也使得我国市场越来越具有国际化、开放性的特征。由于世界经济高度融合,我国经济发展迅速,社会生活节奏加快,因此,无论是党政机关,还是军队,无论是制造业与高新科技公司,还是商贸流通与金融服务业,各行各业对信息的需求与利用都在不断加大,对各类管理数据的收集与统计也更加重视;与此同时,对调查方法和统计分析的科学性、实用性的要求也越来越高。

调查技能与统计分析既是一种工具,又可作为一种手段,既用于描述目的,也可作为分析、决策的依据,而被广泛应用于国家经济建设和各行各业的生产经营及科学研究中。调查技能与统计分析不仅是统计人员所必须具备的基本功,也是企业管理人员应该了解和掌握的必要工具。

本书属于实训与实践课程教学的专用教材,其编写是根据国务院和国家教育部大力发展高等职业教育教学改革的精神,体现了加强高职专业岗位技能训练与培养的要求,以调查和统计工作过程为导向,采用任务驱动方式介绍调查与统计工作的实际内容,采用真实项目指导学生和读者完成调查与统计分析。

每个项目内容都由实训目标、实训组织、实训环境、时间安排、考核办法、案例分析等部分组成,便于读者学习,以帮助读者把学习过程转变为完成一个实际项目的过程。

全书共计十个项目,内容包括:撰写调查方案、调查问卷设计、实地调查、二手资料收集、调查数据的统计处理与显示、调查数据的描述与分析、调查数据的相对数分析、时间数列分析、相关与回归分析、撰写调查报告等。

本书广泛吸收了国内外优秀教材的成果,体现全新的设计理念,语言通俗易懂,案例真实生动,正是由于本教材定位明确、理论适中、专项知识系统、贴近实际、操作性强、自成体系、适用范围宽泛、注重实用调查方法介绍、注重实践与操作能力培养,因此,本教材既可作为高等职业院校经济管理类与财经类专业(市场营销、工商

管理、电子商务、物流管理、会计财务、金融保险、商务秘书等)的教学用书,也可作为广大工商企业、调查咨询公司从业人员提高业务素养的培训教材,对于广大社会读者和有心自学成才者也是一本非常有价值的读物。

本教材由李大军策划并具体组织,延静担任主编,董力和班丽冬为副主编;全书由延静和董力统稿并修改,由北京金三元阳光餐饮有限责任公司张惠欣总经理审改,北京市统计局王红副局长审定。参编的人员有:王吉方(项目一、项目二),董力(项目三、项目四、项目十),班丽冬(项目五),延静(项目六、项目七),陈捷(项目八、项目九),李大军(附录)。

本书在编写过程中,参考了大量国内外关于统计方面的书刊资料和调查业界的研究成果,并得到了北京市统计局、北京市部分职业院校、部分商贸企业及有关专家教授的具体指导与帮助,在此一并表示衷心地感谢。由于作者水平有限,本书难免存在不妥之处,因此恳切地希望读者提出宝贵意见,以便再版时使其日臻完善。

作 者

2006年6月

CONTENTS

目 录

项目一 撰写调查方案	1
一、项目目标与技能要求	1
(一) 项目目标	1
(二) 技能要求	1
二、项目组织与实训环境	1
(一) 组织机构	1
(二) 组织方法	2
(三) 实训环境	2
三、项目课时分配	3
(一) 专门实训时间	3
(二) 业余时间与专门实训时间相结合	3
(三) 内部细分法	3
四、项目考核与评分办法	4
(一) 考评者	4
(二) 考核内容及其在评分中所占分数的比重	4
(三) 具体的考核办法	4
五、项目内容及实施步骤	4
(一) 项目内容	4
(二) 实施步骤	4
六、典型案例	7
七、实训作业	14
项目二 调查问卷的设计	19
一、项目目标与技能要求	19
(一) 项目目标	19
(二) 技能要求	19
二、项目组织与实训环境	19
(一) 组织机构	19
(二) 组织方法	20

(三) 实训环境	20
三、项目课时安排	21
四、项目考核与评分办法	21
(一) 考评者	21
(二) 考核内容及其在评分中所占分数的比重	21
(三) 具体的考核办法	21
五、项目内容及实施步骤	21
(一) 项目内容	21
(二) 实施步骤	22
六、典型案例分析	31
七、问卷设计活动结果提供	35
八、实训作业	35
项目三 实地调查	38
一、项目目标和技能要求	38
(一) 项目目标	38
(二) 技能要求	38
二、项目组织与实训环境	38
(一) 项目组织	38
(二) 实训环境	39
三、项目课时安排	39
四、项目考核与评分办法	39
(一) 考核各项内容及其在评分中所占的比例	39
(二) 具体评分办法	39
五、项目内容及实施步骤	40
(一) 项目内容	40
(二) 实施步骤	40
六、典型案例分析	50
七、实训作业	51
项目四 二手资料收集	52
一、项目目标和技能要求	52
(一) 项目目标	52
(二) 技能要求	52
二、项目组织与实训环境	52
(一) 项目组织	52
(二) 实训环境	53
三、项目课时安排	53

四、项目考核与评分办法	53
(一) 考核各项内容及其在评分中所占的比例	53
(二) 具体评分办法	53
五、项目内容及实施步骤	53
(一) 项目内容	53
(二) 实施步骤	54
六、实训作业	66
项目五 调查数据的统计处理与显示	67
一、项目目标和技能要求	68
(一) 项目目标	68
(二) 技能要求	68
二、项目组织与实训环境	68
(一) 项目组织	68
(二) 实训环境	69
三、项目课时安排	69
四、项目考核与评分办法	69
五、项目内容及实施步骤	69
(一) 项目内容	69
(二) 实施步骤	69
六、相关知识点	102
(一) 统计理论知识	102
(二) 计算机操作技能	103
七、典型案例分折	103
八、实训作业	108
项目六 调查数据的描述与分析	109
一、项目目标和技能要求	110
(一) 项目目标	110
(二) 技能要求	110
二、项目组织与实训环境	111
(一) 项目组织	111
(二) 实训环境	111
三、项目课时安排	111
四、项目考核与评分办法	111
五、项目内容及实施步骤	112
(一) 项目内容	112
(二) 实施步骤	112

六、实训作业	127
项目七 调查数据的相对数分析	128
一、项目目标和技能要求	128
(一) 项目目标	128
(二) 技能要求	128
二、项目组织与实训环境	128
(一) 项目组织	128
(二) 实训环境	128
三、项目课时安排	129
四、项目考核与评分办法	129
五、项目内容及实施步骤	129
(一) 项目内容	129
(二) 实施步骤	130
六、实训作业	133
项目八 时间数列分析	134
一、项目目标和技能要求	134
(一) 项目目标	134
(二) 技能要求	135
二、项目组织与实训环境	135
(一) 项目组织	135
(二) 实训环境	135
三、项目课时安排	135
四、项目考核与评分办法	136
五、项目内容及实施步骤	136
(一) 项目内容	136
(二) 实施步骤	136
六、实训作业	147
项目九 相关与回归分析	149
一、项目目标和技能要求	149
(一) 项目目标	149
(二) 技能要求	149
二、项目组织与实训环境	149
(一) 项目组织	149
(二) 实训环境	150
三、项目课时安排	150

四、项目考核与评分办法	150
五、项目内容及实施步骤	150
(一) 项目内容	150
(二) 实施步骤	151
六、实训作业	160
项目十 撰写调查报告	162
一、项目目标和技能要求	162
(一) 项目目标	162
(二) 技能要求	162
二、项目组织与实训环境	162
(一) 项目组织	162
(二) 实训环境	162
三、项目课时安排	163
四、项目考核与评分办法	163
(一) 考核各项内容及其在评分中所占的比例	163
(二) 具体评分办法	163
五、项目内容及实施步骤	163
(一) 项目内容	164
(二) 实施步骤	164
六、典型案例分析	170
七、实训作业	179
附录 A	180
附录 B	184
附录 C	189
附录 D	198
附录 E	216
参考文献	223

撰写调查方案

一、项目目标与技能要求

（一）项目目标

1. 通过调查方案设计实训,培养学生以顾客为中心,以市场为导向的市场观念。
2. 调查是一种手段,面向市场、服务社会和服务客户才是目的,制定调查方案是保证。在调查方案设计实训过程中,必须明确按照客户的要求,面向市场撰写调查方案。
3. 市场调查方案是进行市场调查工作的大纲,通过学习使学生掌握撰写调查方案的技巧。

（二）技能要求

1. 通过设计与撰写北京金三元阳光餐饮有限责任公司(简称金三元公司,下文中没有表述全称的与此对应)微波食品市场调查方案,培养学生综合分析问题的能力。
2. 通过设计与撰写上述方案,培养学生调查方案的撰写能力。
3. 市场调查活动本身的复杂性和广泛性要求学生必须对调查的项目进行通盘考虑,把握调查的每一个环节。但再详细的筹划和分析,随着时间的推移,也将被遗忘,所以有必要把市场调查计划、筹划全程的各个方面,落实为书面文字,用明确、简练、清晰的语言把调查方案撰写出来。

二、项目组织与实训环境

（一）组织机构

由于是按照实际的项目在运作,所以应按照工作的内容设置机构。比如要设置如下部门:

- ① 项目筹备组;
- ② 后勤组;
- ③ 企业、学校联系组;
- ④ 创意计划组;
- ⑤ 出稿、打印组;
- ⑥ 效果预测组。

要求每组 5~7 人,设组长 1 人。

(二) 组织方法

1. 项目启动法

就是指全班在实训过程中,按照调查实训过程的不同环节,分成不同的小组(如上文的分法),每个小组负责实习过程中的一个环节或一个方面的工作,这样,每一个环节就是一个分项目。每一个小组把自己环节的调查方案设计成最优,各小组综合后,经过融合成为一个完整的调查方案。

2. 小组竞争法

把全班分成 4 个实训小组,每个小组的任务都是制定完整的调查计划,并形成文字。小组的组长为项目的负责人,要求小组的其他成员各有分工,各司其职,加强内部沟通,共同完成调查方案的设计与撰写工作。然后组织专家对各个小组的方案进行评定,选择最优者作为企业调查项目的最后调查方案。

3. 脑力激荡法

就是把全班同学组织起来,进行讨论,大伙共同为项目的运作想办法,出谋划策,提出新思路,找出好办法,改进不足之处,并由专人负责执笔撰写调查方案。初稿出来后,大家再进行讨论修改,直至企业满意为止。在项目的讨论过程中,学校的实训老师和企业的指导专家可以在现场进行指导、提示。

(三) 实训环境

1. 外部的企业环境

指的是学生外部实训企业面临的和提供的真实的“实战环境”,具有“真枪实弹”、直面市场、零距离的特点。以北京金三元公司微波食品调查为例进行说明。

(1) 北京餐饮市场的大环境

主要包括:国家及北京的餐饮政策、法律法规;北京餐饮行业的发展状况;北京旅游业的发展情况;北京房地产开发对餐饮行业的影响;北京连锁餐饮企业的状况;北京新旧小区的布点格局;北京人生活方式的特点与变化趋势;金三元公司直接竞争和间接对手的

情况;金三元公司的产品、技术、人员实力状况;北京餐饮企业的主要经营模式和盈利模式;北京写字楼的分布状况;北京大小商务中心的布局情况等。

(2) 北京金三元阳光餐饮有限责任公司的小环境

培训室或会议室一间;办公自动化设备;与实训单位(金三元公司)进行上级、平级、下级之间有效沟通的机制;实训单位配备专家1人;学校配备指导老师1人;一定的经费支持。

2. 内部的学校环境

模拟市场真实环境进行方案设计与撰写的环境,指的是学校的实验室或实训基地的环境。

主要包括:实训基地教室;办公自动化设备与条件;全班同学的合理的分工与合作;一定的经费支持;实训教师的指导。

三、项目课时分配

调查方案设计与撰写的时间安排关系到整个调查过程的启动,所以应在保证质量的前提下,用较少的时间完成。一般来说有以下几种安排方法。

(一) 专门实训时间

如:1个月(或60学时)的实训时间,用3~5天(或4~8学时)完成调查方案的设计撰写。这一般适用于较小的项目。

(二) 业余时间与专门实训时间相结合

如果是较大的项目,全部完成需要3~6个月(或180~360学时),这种情况对方案设计的要求比较高,前期的探索性的研究需花费一定的时间,所以在制定调查计划时,所需的时间为整个项目时间的10%~15%,就是10~15天(或18~26学时)的时间。

(三) 内部细分法

调查方案计划与撰写总的时间确定后,需进一步把计划与撰写的细节安排时间分配完成。如以1个月(或60学时)的实训期限,撰写方案按3~5天(或4~8学时)计算为例,探索性的研究占20%的时间,计划的起草占30%~40%的时间,磋商修改占20%的时间,客户或企业专家审核占20%的时间,打印装订占5%的时间。

四、项目考核与评分办法

（一）考评者

- ① 各个方案设计小组；
- ② 实习带队老师；
- ③ 实训单位的专家。

（二）考核内容及其在评分中所占分数的比重

- ① 考勤纪律(占 15%)。
- ② 方案设计与撰写的组织情况(占 30%)。其中,小组成员参与情况占 20%,组内成员的协调情况占 10%。
- ③ 项目的完成情况(占 40%)。专业知识和技能——项目执行过程中的方案具体撰写(占 20%);工作绩效——方案撰写的水平和实用价值大小(占 20%)。
- ④ 创新能力(15%)。

（三）具体的考核办法

根据以下各方面的评分情况进行综合评价：

- ① 小组内部成员间相互评分(占 20%)；
- ② 各小组成果展示投票评分(占 40%)；
- ③ 实训教师根据所指导各实训小组成员在实训中的具体表现评分(40%)。

五、项目内容及实施步骤

（一）项目内容

- ① 准备撰写市场调查方案的条件；
- ② 市场调查方案类型与撰写技巧。

（二）实施步骤

任务一：准备撰写市场调查方案的条件

1. 了解市场调查过程的 8 个阶段,如图 1-1 所示。